

# Présentation Zendesk

Client Sage

Sage



# Agenda

**Nouvelle interface Juin 2023**

**Connexion depuis MySage**

**Formulaire de saisie**

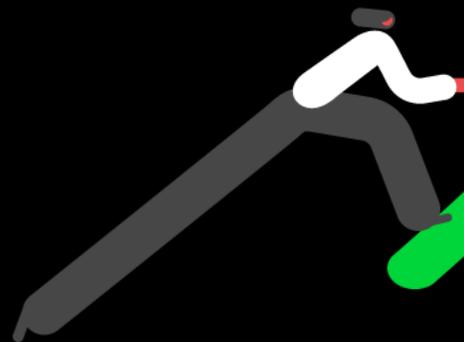
**Mails d'information**

**Statuts des demandes**

**Suivi des demandes**

# Nouvelle interface

## Juin 2023

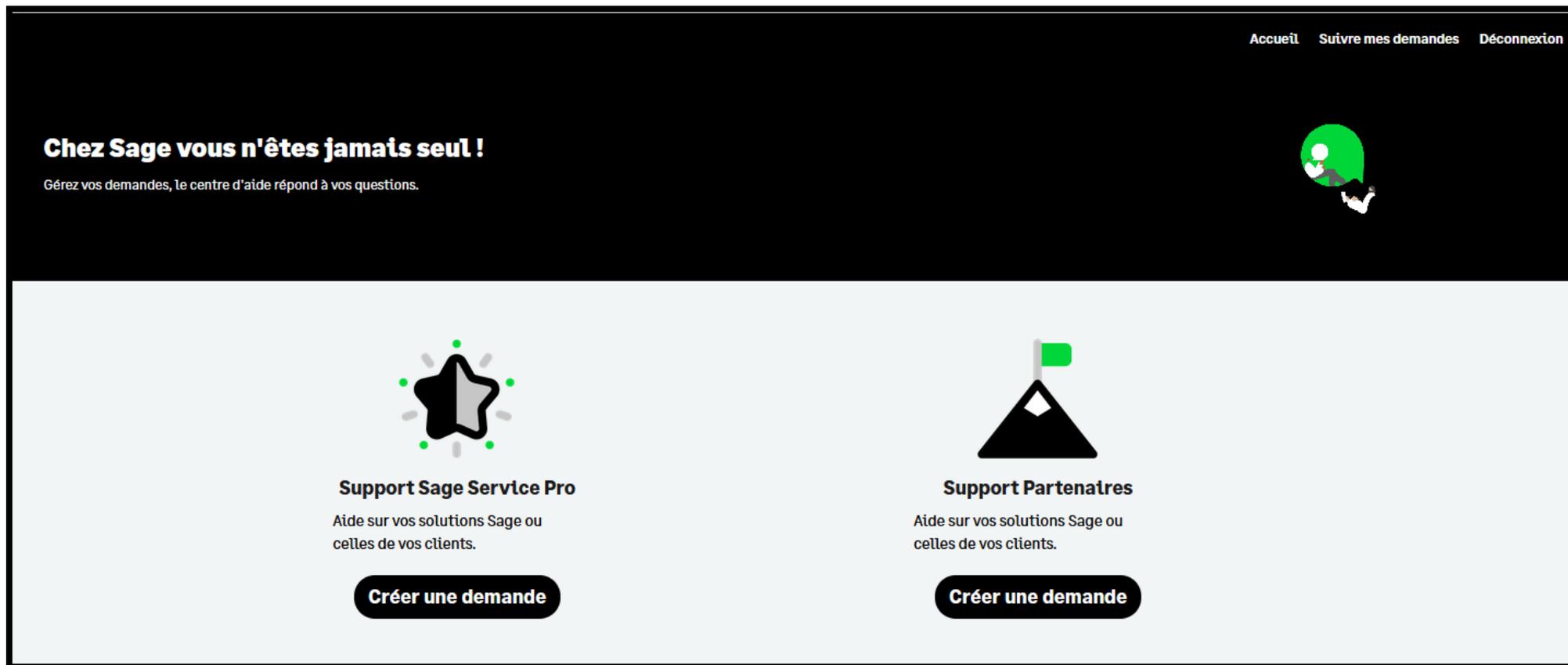


# Page d'accueil

**Accueil** : permet de revenir sur la page d'accueil

**Suivre mes demandes** : suivez l'historique de vos tickets et exportez les sous Excel

**Déconnexion** : pour vous déconnecter de Zendesk



The screenshot shows a dark-themed header with navigation links: "Accueil", "Suivre mes demandes", and "Déconnexion". Below the header, a white banner contains the text "Chez Sage vous n'êtes jamais seul !" and "Gérez vos demandes, le centre d'aide répond à vos questions." To the right of this banner is a circular profile picture of a person with a green background. The main content area is white and features two support options. The first is "Support Sage Service Pro" with a star icon and a "Créer une demande" button. The second is "Support Partenaires" with a flag icon and a "Créer une demande" button.

Accueil Suivre mes demandes Déconnexion

**Chez Sage vous n'êtes jamais seul !**  
Gérez vos demandes, le centre d'aide répond à vos questions.

**Support Sage Service Pro**  
Aide sur vos solutions Sage ou celles de vos clients.  
**Créer une demande**

**Support Partenaires**  
Aide sur vos solutions Sage ou celles de vos clients.  
**Créer une demande**

# Filtres et recherche

Vous pouvez maintenant filtrer la liste des tickets et effectuer une recherche.

A partir de la page d'accueil, cliquez sur **Suivre mes demandes**

- La zone **Recherche**, permet de rechercher des tickets en fonction d'une valeur saisie (présente dans les colonnes de la vue)
- **Statut** : affichage des tickets en fonction du statut du ticket (multi choix, cliquez sur **Valider** pour confirmation)
- Affichage de l'historique de date à date (cliquez sur **Valider** pour confirmation)

Exportation Excel

Recherche...

Statut : select

Créé du : Au :

Valider

Statut :

- Tous
- Ouvert
- En attente de votre réponse
- Résolu

Créé du : Au :

03-04-2023 04-04-2023

« avril 2023 »

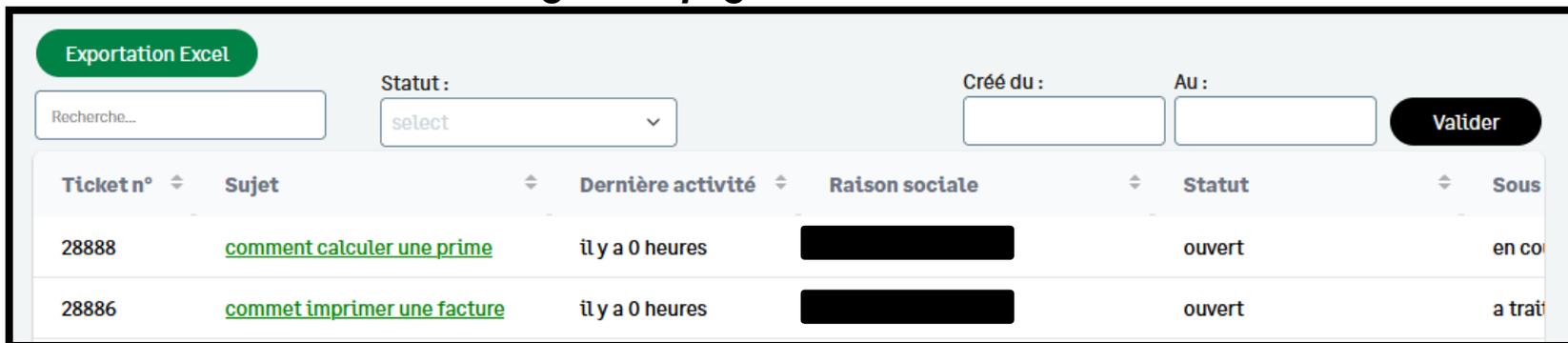
l	ma	me	j	v	s	d
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

# Suivre vos demandes

La vue comporte des nouvelles colonnes, cliquez dans le tableau et déplacez-vous avec la flèche de droite pour consultez les colonnes non visibles, vous disposez également d'un "**scroll horizontal**" en bas de page. Vous pouvez effectuer un tri ascendant et descendant sur les colonnes.

A partir de la page d'accueil, cliquez sur **Suivre mes demandes**

## Colonnes visibles dès l'affichage de la page :



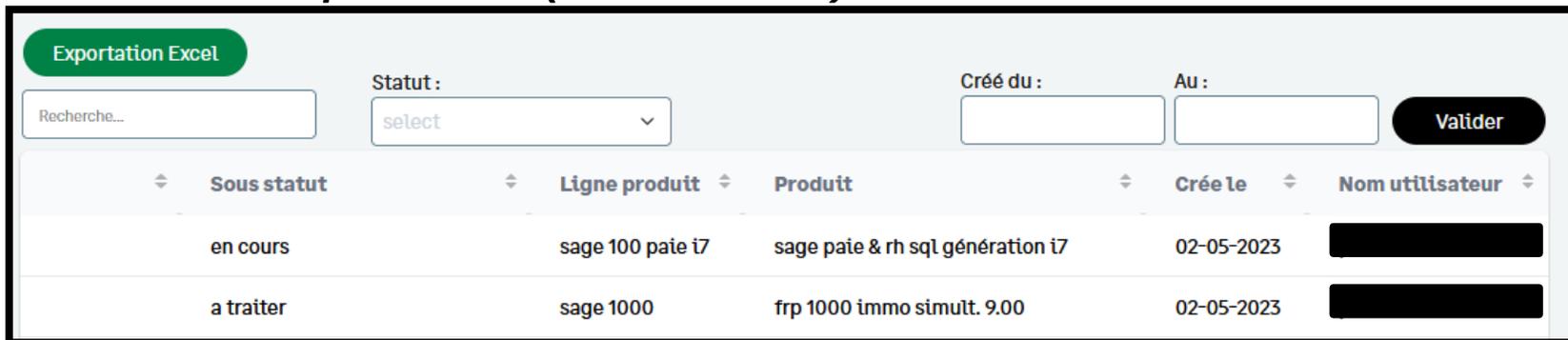
The screenshot shows the top part of the application interface. At the top left, there is a green button labeled 'Exportation Excel'. Below it is a search bar with the placeholder text 'Recherche...'. To the right of the search bar is a dropdown menu for 'Statut' with 'select' as the current selection. Further right are two date input fields labeled 'Créé du :' and 'Au :', followed by a black button labeled 'Valider'. Below these elements is a table with the following columns: 'Ticket n°', 'Sujet', 'Dernière activité', 'Raison sociale', 'Statut', and 'Sous'. The table contains two rows of data:

Ticket n°	Sujet	Dernière activité	Raison sociale	Statut	Sous
28888	<a href="#">comment calculer une prime</a>	il y a 0 heures	[REDACTED]	ouvert	en co
28886	<a href="#">commet imprimer une facture</a>	il y a 0 heures	[REDACTED]	ouvert	a trait

Conseil d'utilisation :

N'oubliez pas de cliquer sur **Valider** pour confirmer vos choix **Statut** et/ou **Date**

## Colonnes visibles par un scroll (ou flèche droite) :



The screenshot shows the same interface as above, but with the table scrolled to the right. The visible columns are: 'Sous statut', 'Ligne produit', 'Produit', 'Crée le', and 'Nom utilisateur'. The table contains two rows of data:

Sous statut	Ligne produit	Produit	Crée le	Nom utilisateur
en cours	sage 100 paie i7	sage paie & rh sql génération i7	02-05-2023	[REDACTED]
a traiter	sage 1000	frp 1000 immo simult. 9.00	02-05-2023	[REDACTED]

Utilisez les sélecteurs **Statut** et **Date** avant d'effectuer le tri sur une colonne

# Tri des conversations

Lorsque vous consultez un ticket, vous pouvez trier les conversations par dates

- De la plus récente à la plus ancienne
- De la plus ancienne à la plus récente

Pour cela utilisez le sélecteur **Tri par date**

### Comment imprimer une facture

Tri par date

 **LENEZNER philippe**  
il y a 3 minutes

Comment imprimer une facture

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a 2 minutes

Commentaire 1

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a 1 minute

Commentaire 2

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a 1 minute

Commentaire 3

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a quelques secondes

Commentaire 4

### Comment imprimer une facture

Tri par date

 **Philippe Lenezner**  
il y a quelques secondes

Commentaire 4

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a 1 minute

Commentaire 3

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a 1 minute

Commentaire 2

---

 **Philippe Lenezner**  
il y a 2 minutes

Commentaire 1

---

 **LENEZNER philippe**  
il y a 3 minutes

Comment imprimer une facture

# Export Excel

Vous pouvez maintenant exporter vos tickets.

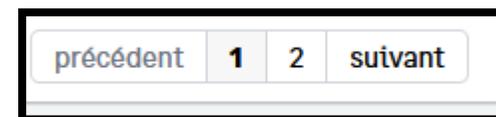
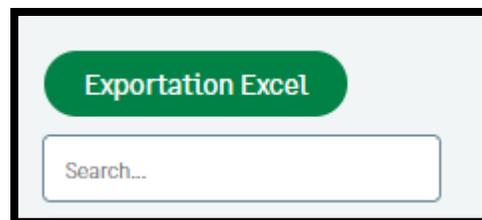
Le contenu du fichier Excel reprend les tickets (et les colonnes) de la page affichée à l'écran

A partir de la page d'accueil, cliquez sur **Suivre mes demandes**

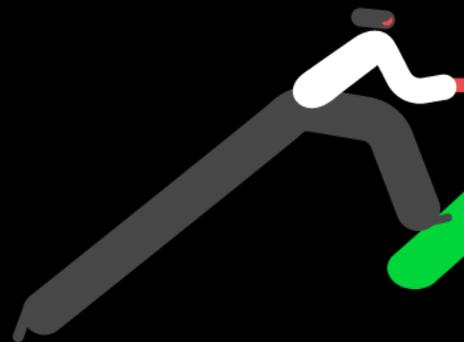
Exemple, vous avez un historique de 250 tickets, vous devez :

- Page 1 cliquez sur **Exportation Excel**,
  - Le fichier obtenu contient les 100 tickets présents sur la page 1
- Cliquez sur **Suivant** (bas de page droite) pour afficher la page 2, cliquez de nouveau sur **Exportation Excel**,
  - Le fichier obtenu contient les 100 tickets présents sur la page 2
- Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page 3, cliquez de nouveau sur **Exportation Excel**,
  - Le fichier obtenu contient les 50 tickets présents sur la page 3

...



# Connexion depuis Sage client MySage



# Connexion depuis MySage

Sage | MySage

Votre recherche dans les FAQ

Accueil Mes solutions Mes échéances Mes factures Mes demandes

## Sage vous accompagne

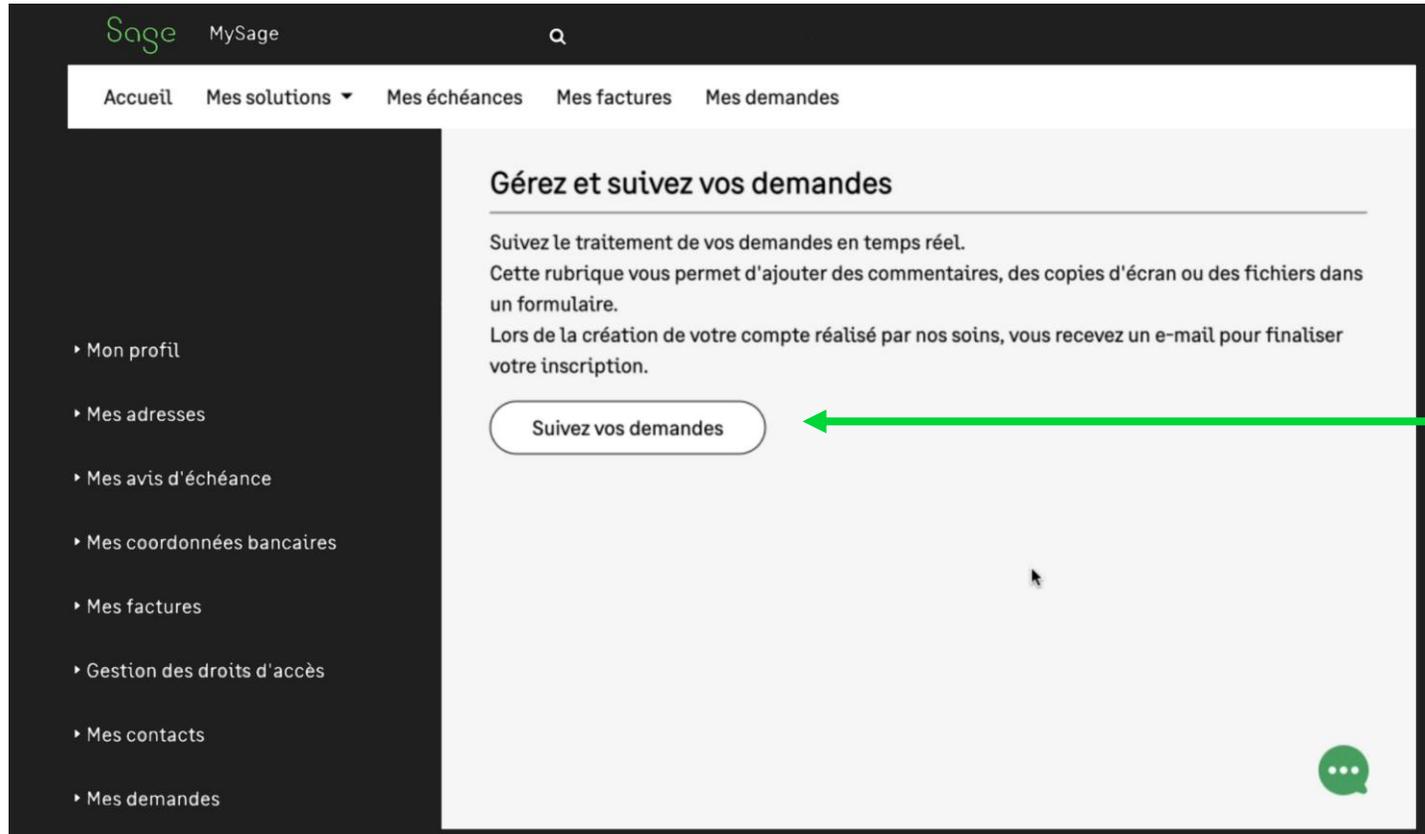
Evénements Sage

- 1 Trouvez l'événement Sage en ligne ou en présentiel qui vous intéresse.

Code client	40258178
Nom commercial	SAGE

Menu « **Mes demandes** »

# Connexion depuis MySage



Cliquez sur « **Suivez vos demandes** »

# Connexion depuis MySage

## 1<sup>re</sup> connexion

### Connexion à Sage

Vous n'êtes rattaché à aucun tiers.  
Veuillez renseigner les informations suivantes :

<b>Civilité *</b> <input type="radio"/> Homme <input checked="" type="radio"/> Femme	<b>Prénom *</b> lenezner
<b>Nom *</b> philippe	<b>Téléphone *</b> 0155263398
<b>E-mail *</b> philippe.lenezner@sage.com	<b>Code tiers * ⓘ</b> 20458264

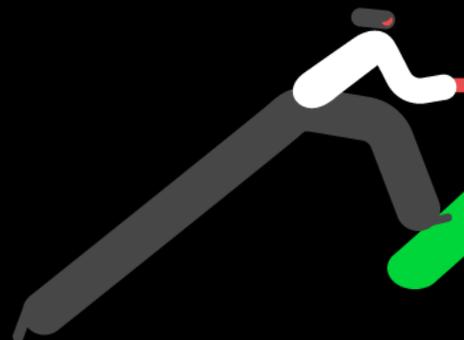
[Se rattacher à un tiers](#)

Si cette fenêtre « **Connexion à Sage** » apparaît, cela signifie que votre compte utilisateur n'est pas présent dans notre CRM.

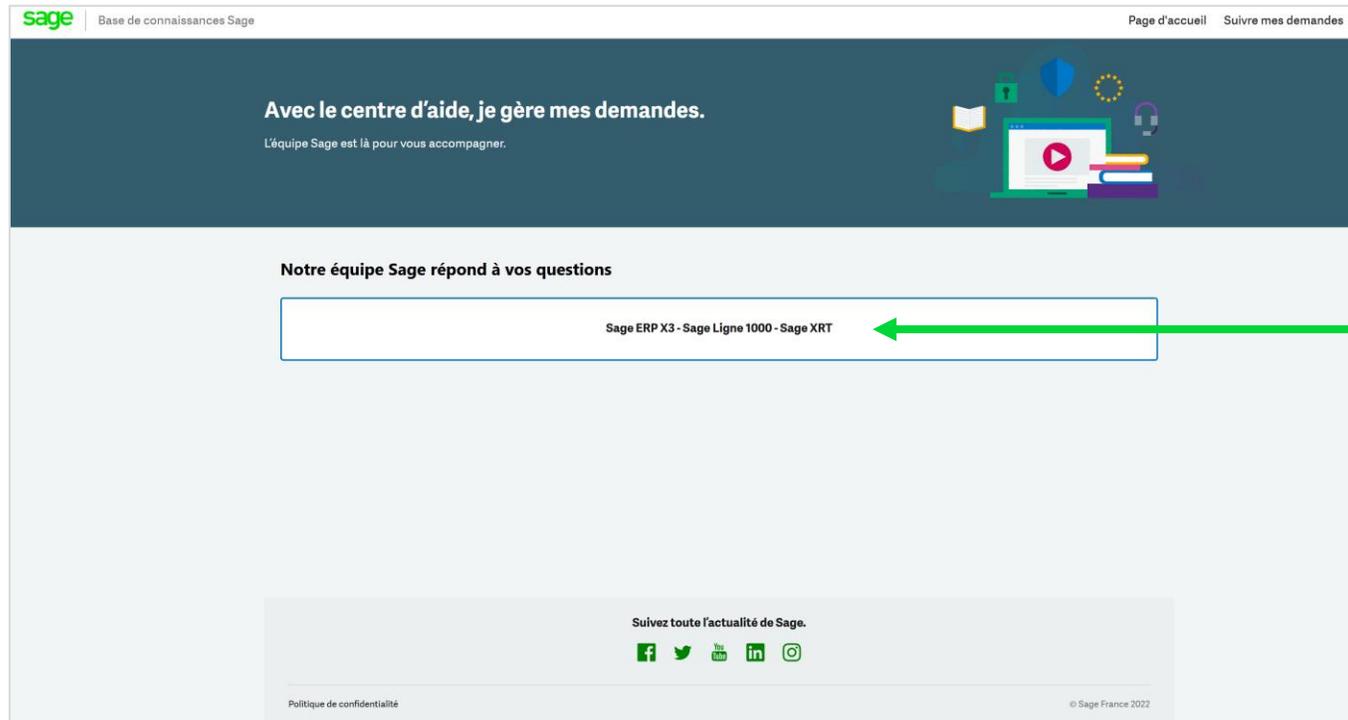
Complétez les champs du formulaire.  
Dans le champ « **Code tiers** » saisissez votre numéro de compte Sage.

Cliquez sur « **Se rattacher à un tiers** » pour accéder au formulaire.

# Formulaire de saisie de votre demande



# Formulaire de saisie



The screenshot shows the Sage knowledge base interface. At the top left is the Sage logo and the text 'Base de connaissances Sage'. At the top right are the links 'Page d'accueil' and 'Suivre mes demandes'. Below this is a dark blue banner with the text 'Avec le centre d'aide, je gère mes demandes.' and 'L'équipe Sage est là pour vous accompagner.' To the right of the text is an illustration of a laptop with a play button, a book, and a shield. Below the banner is a section titled 'Notre équipe Sage répond à vos questions' with a search input field containing the text 'Sage ERP X3 - Sage Ligne 1000 - Sage XRT'. At the bottom of the page, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, and Instagram, along with the text 'Suivez toute l'actualité de Sage.' and '© Sage France 2022'.

Menu « **Suivre mes demandes** »

Cliquez sur l'espace blanc dans lequel est inscrit une de vos trois lignes de produit :  
« **Sage ERP X3 - Sage L1000 – Sage XRT** »  
pour créer une demande.

# Formulaire de saisie

sage | Base de connaissances Sage

## Envoyer une demande

Merci de sélectionner le formulaire correspondant à votre produit ou au service en charge de votre demande

Sage ERP X3 - Sage Ligne 1000 - Sage XRT

CC (valeur facultative)

Ajouter des adresses e-mail

1. Vérifiez que vous êtes bien sur la ligne nommée :  
**« Sage ERP X3- Sage Ligne 1000-Sage XRT ».**
2. Possibilité de mettre une personne en copie.

# Formulaire de saisie :

## Routage

Sélectionnez la ligne de produit principale

Sage 1000

Sélectionnez le logiciel

N° de série : 5939998 - FRP 1000 Reporting Financier - Version : 4.00

Sélectionnez votre rubrique

Applicatif métier

Sélectionnez votre catégorie

Fonctionnalité métier standard

Sélectionnez votre module

Comptabilité

Version du logiciel

9

Veuillez renseigner la version du logiciel

Release (valeur facultative)

1

Niveau de criticité

Mineur

Merci de sélectionner la priorité de votre ticket

1. Saisissez la ligne de produit principale (contrats réglés).
2. Sélectionnez le logiciel.
3. Choisissez : « Application Métier » ou « Accès Machine » ou « Arrêt exploitation » ou « Exploitation machine » ou « les installations » ou « Exploitation Saas ».
4. Sélectionnez : « Fonctionnalité métier standard » ou « Saas » ou « Adaptions spécifiques ».
5. Choisissez le module concerné du produit.
6. Saisissez la version du logiciel.
7. Saisissez la version de la « Release ».
8. Indiquez la criticité : « Mineur », « Majeur », « Bloquant ».

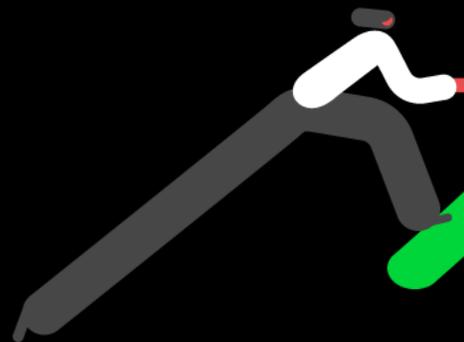
# Formulaire de saisie :

## Description demande

The screenshot shows a web form for submitting a request. It includes a 'Sujet' (Subject) text field, a 'Description' text area with a rich text editor toolbar, a 'Pièces jointes' (Attachments) section with a 'Choisir' (Choose) button, and an 'Envoyer' (Send) button at the bottom. Four green arrows point from the text on the right to these specific elements: the Subject field, the Description area, the Choisir button, and the Envoyer button.

1. Sujet de la demande.
2. Corps de la demande (titre, description du dysfonctionnement, contexte, transmettre les informations listées dans la fiche prérequis (exemple: [KB210905160114492](#) pour X3)).
3. Pièces jointes :
  - 5 fichiers au plus.
  - La taille maximale ne doit pas dépasser 20 Mo au total.
4. « **Envoyer** » pour nous faire parvenir votre demande.

# Mails d'information



# Mails d'information

Vous recevrez par email :

- Accusé de réception de votre demande.
- Résolution de votre demande.

Lorsqu'une réponse est apportée par un conseiller, vous recevez un mail « **Résolution** » de votre demande.

Le mail contient le n° de dossier.  
Cliquez sur le numéro pour accéder à la réponse.

Bonjour

Votre demande Test macro avec signature agent [#5675](#) a bien été réceptionnée, nous y répondrons dans les plus brefs délais.

Vous serez notifié par email lorsque vous recevrez une réponse.

Pour suivre l'avancée de votre demande, cliquez sur le numéro de ticket: [#5675](#).

Vous pouvez à tout moment compléter votre demande en répondant à cet e-mail.

Service Assistance Sage.

Bonjour

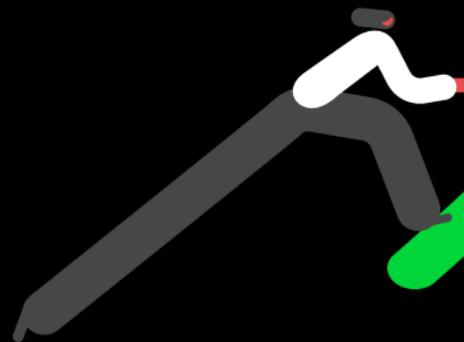
Votre demande Test macro avec signature agent [#5675](#) a été résolue suite aux différents échanges avec nos équipes ou à l'absence de conversation depuis 7 jours.

Si vous jugez que la demande n'a pas été résolue, ajoutez un nouveau commentaire à votre demande [#5675](#).

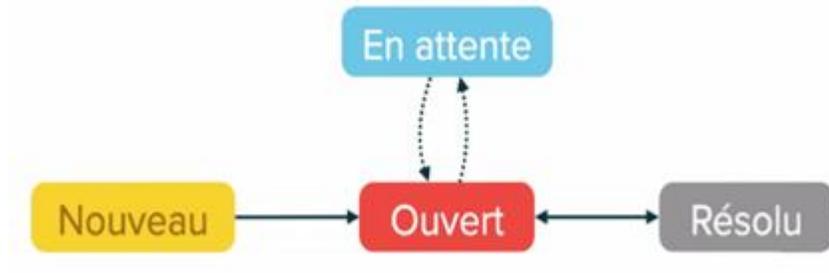
Sans action de votre part, votre demande sera clôturée dans 4 jours et ne pourra plus être modifiée.

Service Assistance Sage.

# Statuts des demandes



# Statuts des demandes



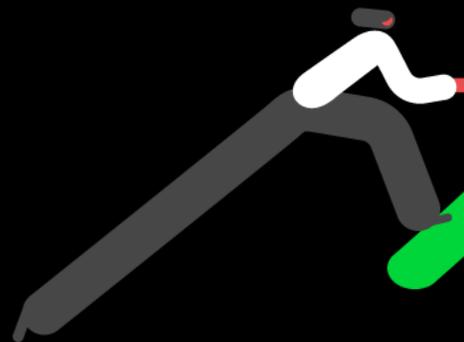
**Nouveau** → **Nouveau** : Nouvelle demande.

**Ouvert** → **Ouvert** : La demande est créée et elle est en cours de traitement.

**En attente** → **En attente** : Les informations complémentaires ont été demandées.

**Résolu** → **Résolu** : Une solution a été apportée par un consultant.

# Suivi des demandes



# Suivi de mes demandes

**Mes demandes**

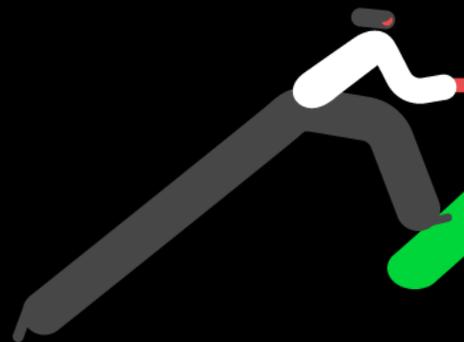
Mes demandes    Demandes que je reçois en CC

Rechercher dans demandes    Statut : Tous

Sujet	ID	Création	Dernière activité ▼	Statut
<a href="#">mutuelle</a>	#553	il y a 2 heures	il y a 2 heures	Résolu

- L'historique de vos demandes permet de connaître son état d'avancement dans « **Suivre mes demandes** ».
- Double-cliquez sur le ticket pour accéder au contenu.
- Le ticket contient :
  - La description complète.
  - Le statut du ticket.
  - La réponse du conseiller Sage.
- Vous pouvez ajouter un commentaire et qualifier votre demande en choisissant le statut « **Résolu** » pour la clôturer, ou bien renvoyer une communication.

# Suivi des demandes de mon organisation



# Suivi des demandes de mon organisation

Mes demandes Demandes que je reçois en CC

Rechercher dans demandes Statut: Tous

Sujet	ID	Création	Dernière activité	Statut
<a href="#">Créer un paiement à 30 jours</a>	#299	il y a 1 minute	il y a 1 minute	Ouvert

Mes demandes Demandes que je reçois en CC

Rechercher dans demandes Organisation: AZP INDUSTRIE S'abonner Statut: Tous

Sujet	ID	Demandeur	Dernière activité	Statut
<a href="#">Créer un paiement à 30 jours</a>	#299	ATTIA	il y a 5 minutes	Ouvert
<a href="#">Comment imprimer mon Bilan 2019</a>	#298	COMPTABILITE	il y a 7 minutes	Ouvert

- Vous pouvez consulter les demandes créées par vous-mêmes ou celles créées par votre société.
- Cliquez sur « **Mes demandes** » pour accéder à l'historique de vos demandes.
- Cliquez sur « **Demandes** » de l'organisation pour accéder à l'ensemble des demandes de votre société.
- Si vous souhaitez que les consultants visualisent l'ensemble des demandes de votre organisation :  
Vous devez communiquer votre accord. Vous devez transmettre les adresses mails des utilisateurs bénéficiaires – le consultant Sage transmettra le paramétrage à réaliser en interne chez Sage.

# Merci

