

Présentation Zendesk

Partenaires Sage MGEE

Sage



Table des matières

Nouvelle interface Juin 2023

Prérequis

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub

Formulaire de saisie

Mails d'information

Statuts des demandes

Suivi des demandes de mon organisation

Mémo

Nouvelle interface

Juin 2023

Sage

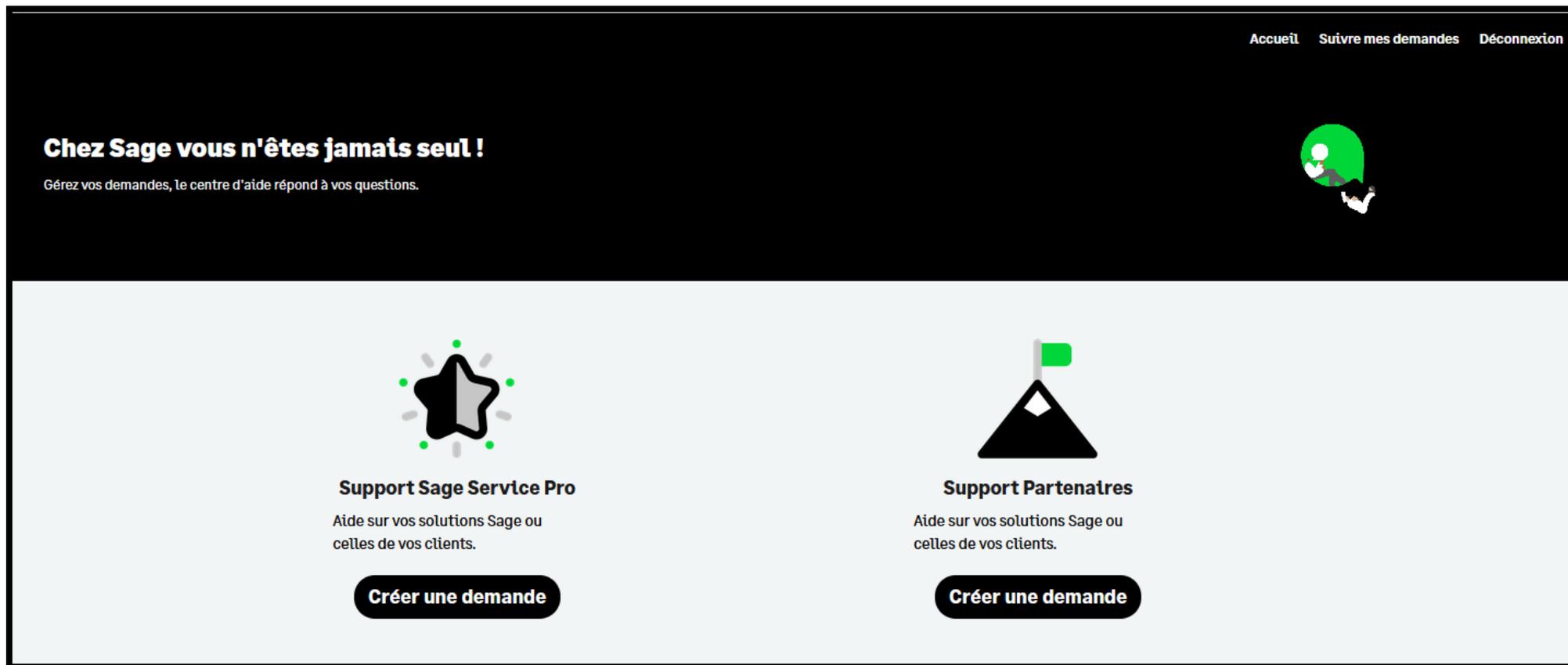
A decorative graphic consisting of several concentric, curved green lines of varying thickness, arranged in a semi-circular pattern on the right side of the image against a black background.

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



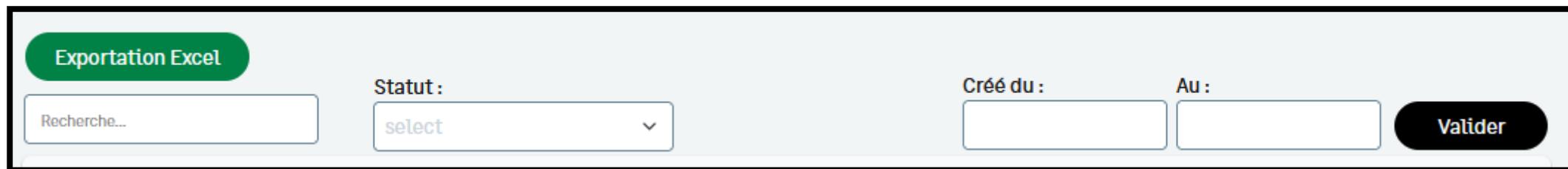
The screenshot shows a dark-themed dashboard header with navigation links: [Accueil](#), [Suivre mes demandes](#), and [Déconnexion](#). Below the header, a white banner contains the text: **Chez Sage vous n'êtes jamais seul !** and *Gérez vos demandes, le centre d'aide répond à vos questions.* To the 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 service cards. The first card, **Support Sage Service Pro**, includes a star icon and the text: *Aide sur vos solutions Sage ou celles de vos clients.* and a **Créer une demande** button. The second card, **Support Partenaires**, includes a flag icon and the text: *Aide sur vos solutions Sage ou celles de vos clients.* and a **Créer une demande** button.

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)



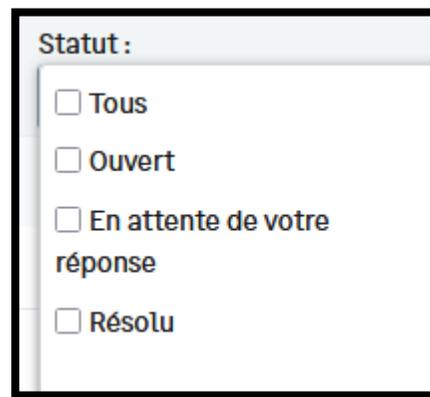
Exportation Excel

Recherche...

Statut : select

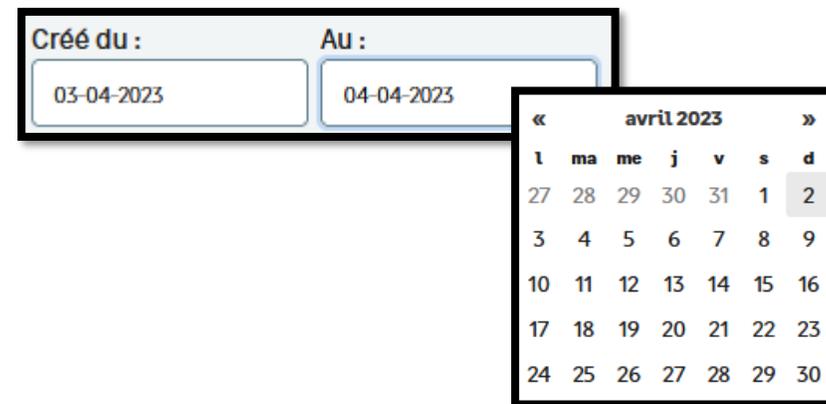
Créé du : Au :

Valider



Statut :

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



Créé du : Au :

03-04-2023 04-04-2023

« avril 2023 »

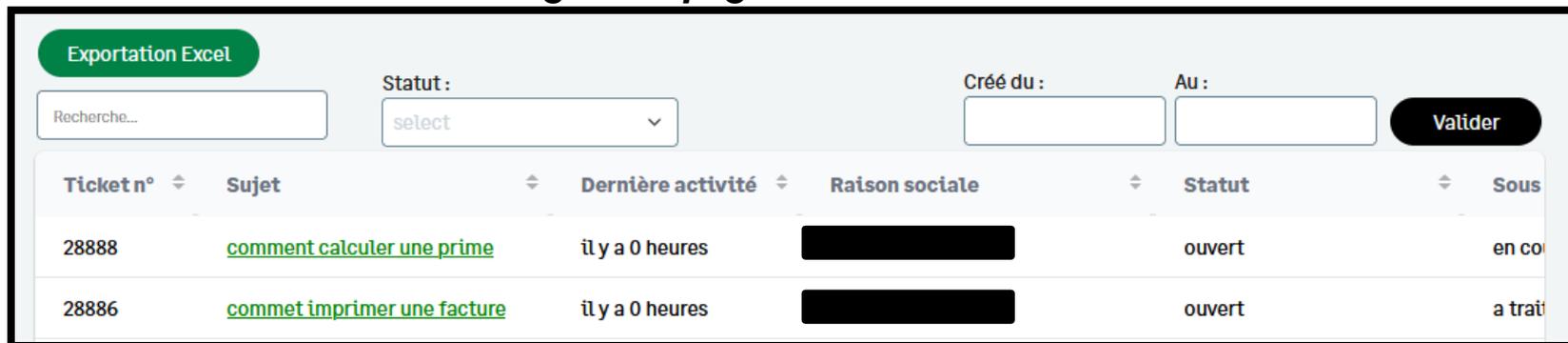
l	ma	me	j	v	s	d
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

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 :



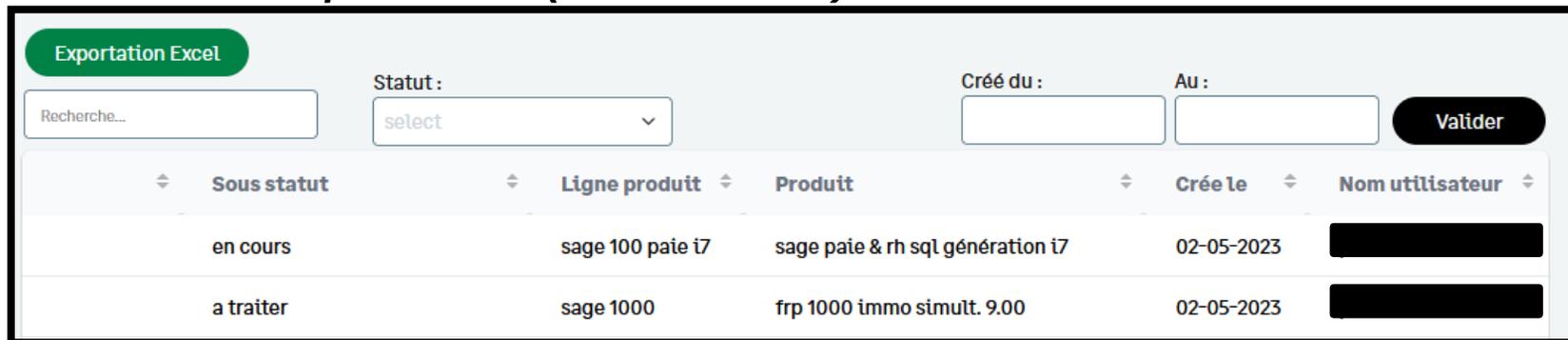
The screenshot shows the top part of the application interface. At the top left, there is a green button labeled 'Exportation Excel'. Below it is a search bar with the placeholder text 'Recherche...'. To the right of the search bar is a dropdown menu for 'Statut' with 'select' as the current selection. 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	comment calculer une prime	il y a 0 heures	[REDACTED]	ouvert	en co
28886	commet imprimer une facture	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.

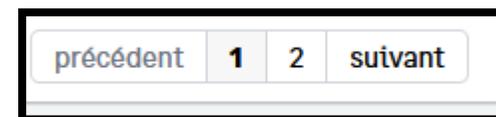
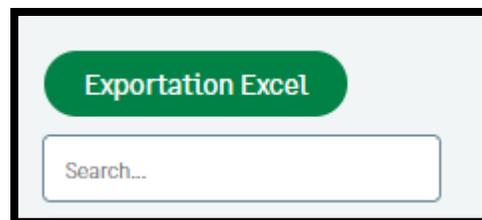
Le contenu du fichier Excel reprend les tickets (et les colonnes) de la page affichée à l'écran

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

...



Prérequis

Sage



Prérequis

Avant de saisir une demande d'assistance, les prérequis indispensables :

1. Vérifiez si l'information existe déjà :  [Sage City](#) [Base de Connaissances](#) [OHC SBCP](#)
2. Vérifiez si vous êtes certifié(e) :  [Sage University](#)
3. Reproduisez l'incident sur une plateforme de tests.

Pour faciliter la prise en charge et la compréhension de votre demande, merci de nous soumettre **un seul cas par ticket**.

Si vous avez plusieurs questions, n'hésitez pas à nous faire parvenir plusieurs demandes.

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub

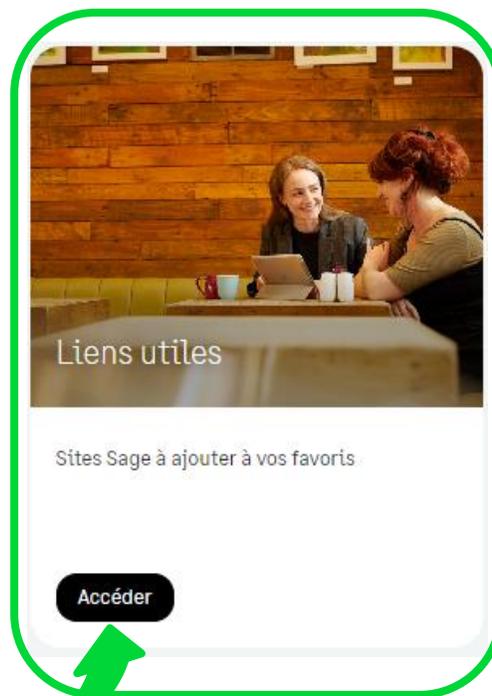
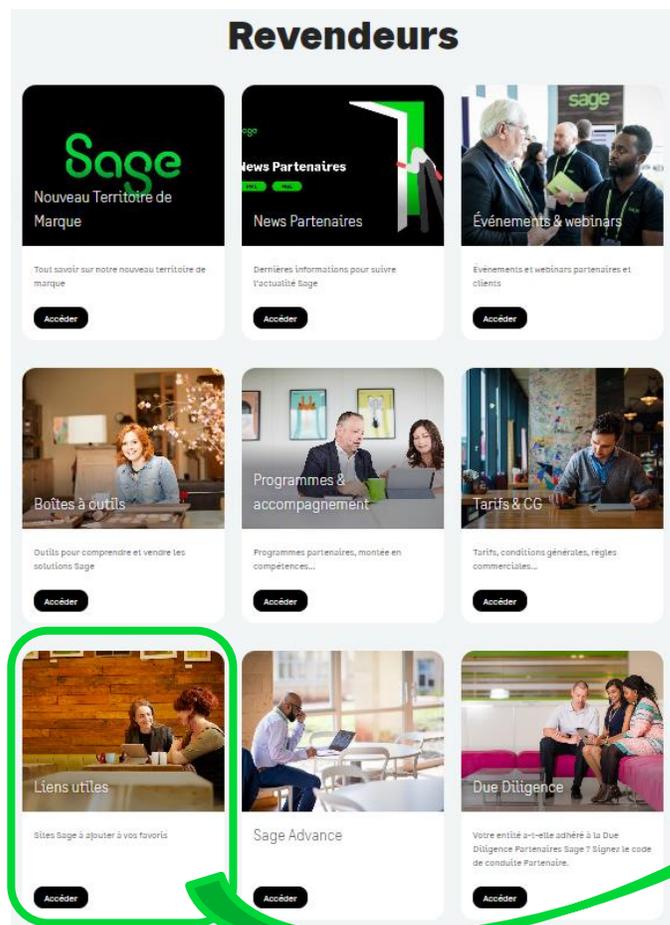
Sage

A decorative graphic consisting of several thick, bright green curved lines that sweep across the bottom right portion of the image, creating a sense of motion and connection.

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub

Connectez-vous à partir de l'adresse ci-dessous :

<https://www.sage-partner-marketing-hub.com/portal/assets/fr/var/revendeurs>



Sur la tuile « **Liens utiles** »
Cliquez sur « **accéder** »

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub

Liens utiles

Site Sage à ajouter à vos favoris

 Boutique Partenaires Devis, commandes, suivi des contrats Accéder	 Base de connaissances Site d'informations techniques sur les produits Accéder	 Setups Solutions Sage Téléchargement des setups produits Small et Medium Accéder
 Sage University Plateforme de formation pour monter en compétences et vous certifier sur les solutions Sage Accéder	 Centres d'aide en ligne Centres d'aide en ligne sur les produits logiciels Small et Medium Accéder	 Hub Services Portail de services en ligne pour les clients Sage Accéder
 Sage City Forum utilisateurs de Sage Accéder	 ISV Sage Marketplace Solutions ISV Interfacées & Enterprise Management, Gestion & Finance, Compta & Facturation Accéder	 Download Sage Partner Voices Avec Sage Partner Voices, vous accédez à des contenus prêts à poster pour vos réseaux sociaux. Découvrez ce programme gratuit et demandez votre accès en écrivant à SagePartnerVoices.fr@sage.com Accéder
 Blog Sage Advice Articles d'experts, actualités légales Accéder	 Sage.com Site de Sage France avec présentations des solutions... Accéder	 Demande d'Assistance Créer, gérer et suivre vos demandes d'assistance en temps réel. IMPORTANT : ce nouvel outil d'assistance sera disponible pour les partenaires X3, XRT, Sage 1000 qu'à partir du 19 Septembre Accéder

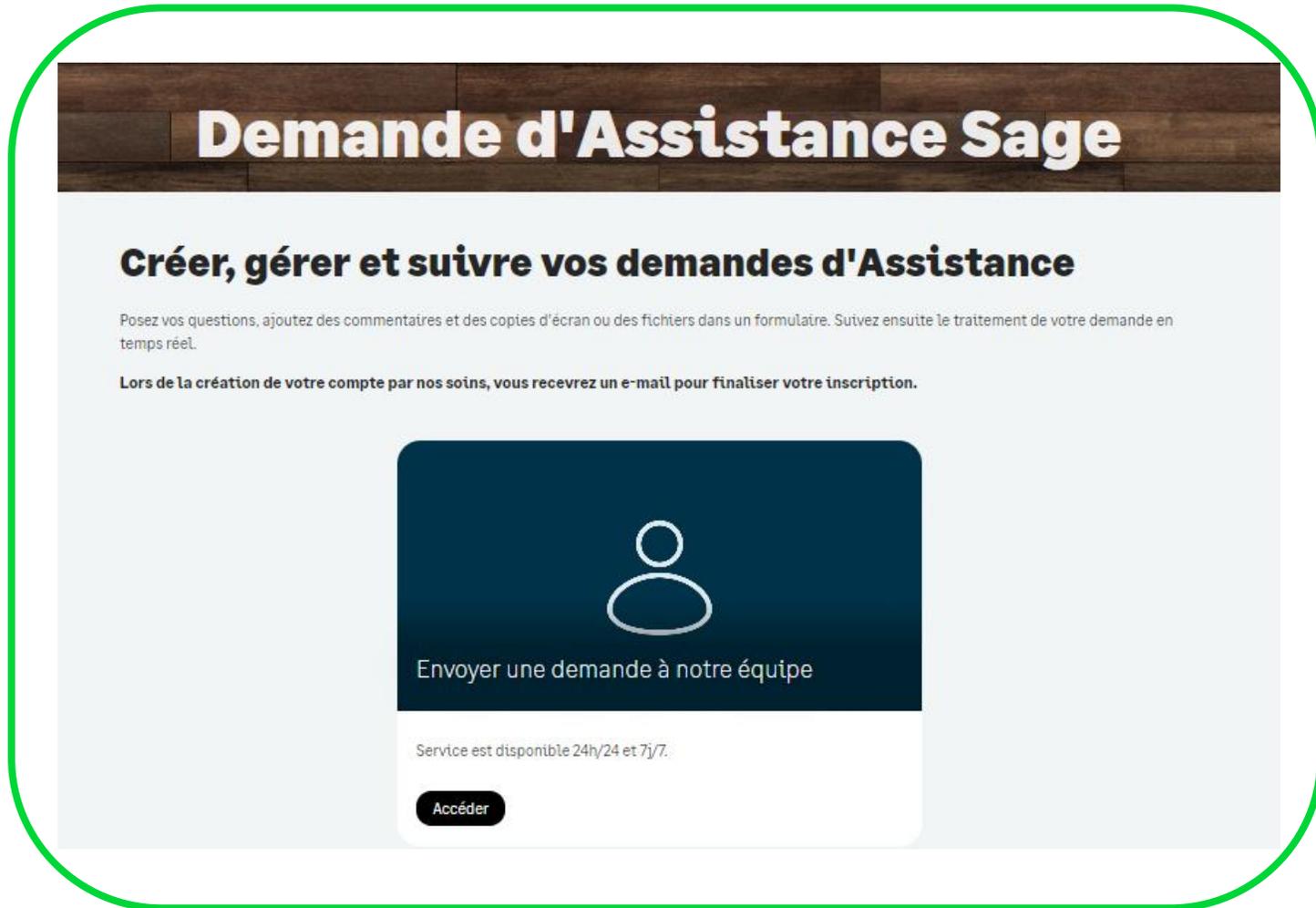
Demande d'Assistance

Créer, gérer et suivre vos demandes d'assistance en temps réel. **IMPORTANT** : ce nouvel outil d'assistance sera disponible pour les partenaires X3, XRT, Sage 1000 qu'à partir du 19 Septembre

[Accéder](#)

Sur la tuile « **Demande d'Assistance** »
Cliquez sur « **accéder** »

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub



Connectez-vous à Zendesk
Cliquez sur « **accéder** »

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub

Avec le centre d'aide, je gère mes demandes.
L'équipe Sage est là pour vous accompagner.



Notre équipe Sage répond à vos questions

Consulting - Sage Service Pro

Partenaires

Suivez toute l'actualité de Sage.



Pour vos demandes d'assistance
Cliquez sur « **Partenaires** »

Connexion depuis Sage Partner Marketing Hub

Connexion à Sage

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

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

Sage



Formulaire de saisie

Envoyer une demande

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

Partenaires

CC (valeur facultative)

Ajouter des adresses e-mail

Choix de creation de ticket

Pour un client



1. **Formulaire sélectionné :**
Partenaires



2. **Choix de création de ticket :**
 - « Pour un client »
Très important : une demande doit être saisie
 - ou
 - « Pour mon compte »
Option utilisée plus rarement.

Formulaire de saisie : Client indirect

Choix de creation de ticket

Pour un client

Raison sociale de votre client

ASS

Saisissez la raison sociale et cliquez sur Rechercher

Code tiers de votre client

Saisissez le code tiers et cliquez sur Rechercher

Rechercher Réinitialiser

Code	Raison Sociale	Choix
1000046	ASS FORMATION TECHNOL ENSEIGNEME	<input type="radio"/>
10084625	ASS PROF DE SOLIDARITE DU TOURIS	<input checked="" type="radio"/>
10038565	ASSOC TUTELAIRE INADAPTES VAL D	<input type="radio"/>
10074931	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES	<input type="radio"/>
10096296	LA MUTUELLE D ASSURANCE DES PHAR	<input type="radio"/>

Affichage 1 to 5 of 5 Tiers

Précédent 1 Suivant

Code client

10084625

Le code du client concerné



1. Choisissez la raison sociale.



2. Renseignez le **code tiers du client** chez Sage.



3. Cliquez sur « **Rechercher** ».



4. Sélectionnez le client.

Formulaire de saisie : Routage

Sélectionnez la ligne de produit principale

Sage 1000

Sélectionnez le logiciel

N° de série : 6099592 - FRP 1000 BP 9.00 - Version : 9.00

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

Niveau de criticité

Majeur

Merci de sélectionner la priorité de votre ticket



1. Saisissez la ligne 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 TMA ou Adaptions spécifiques.



5. Choisissez le Module concerné du produit.



6. Saisissez la version du logiciel.



7. Indiquez la Criticité : Mineur, Majeur, Bloquant.

Formulaire de saisie : Description demande

The screenshot shows a web form for submitting a request. It has four main sections: 1. 'Sujet' (Subject) with a text input field. 2. 'Description' with a large text area and a rich text toolbar below it. 3. 'Pièces jointes' (Attachments) with a dashed box for file upload and a 'Choisir' (Choose) button. 4. An 'Envoyer' (Send) button at the bottom left. A small note at the bottom of the description field says 'Saisissez les détails de votre demande. Un membre de notre équipe répondra dans les plus brefs délais.'



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

Sage

A decorative graphic consisting of several concentric, curved green lines that sweep across the bottom right portion of the page. The lines are of varying lengths and radii, creating a sense of motion and depth.

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.

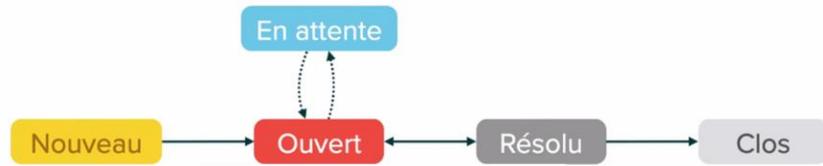
Service Assistance Sage.

Statuts des demandes

Sage

A decorative graphic consisting of several concentric, curved green lines of varying thicknesses, arranged in a semi-circular pattern on the right side of the slide. The lines are set against a solid black background.

Statuts des demandes



- Nouveau** → **Nouveau** : Nouvelle demande.
- Ouvert** → **Ouvert** : La demande est créée et elle est en cours de traitement.
- En attente** → **En attente** : Des informations complémentaires ont été demandées.
- Résolu** → **Résolu** : Une solution a été apportée par un consultant.
- Clos** → **Clos** : Une demande est clôturée automatiquement ou à votre initiative. Elle peut être réouverte grâce à un bouton « **Créer un suivi** ».

Suivi des demandes

Sage

A decorative graphic consisting of several thick, bright green curved lines that sweep across the bottom right portion of the page. The lines are parallel and curve from the bottom left towards the top right, creating a sense of motion and depth.

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
mutuelle	#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 Demandes de l'organisation

Rechercher dans demandes Statut: Tous

Sujet	ID	Création	Dernière activité ▼	Statut
Créer un paiement à 30 jours	#299	il y a 1 minute	il y a 1 minute	Ouvert

Mes demandes Demandes que je reçois en CC Demandes de l'organisation

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

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

- Vous pouvez consulter les demandes créées par vous-mêmes ou par votre société.
- L'activation de cette fonctionnalité sera réalisée par un consultant. Pour cela, entrez l'adresse mail des bénéficiaires.
- 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.

Mémo Assistance

La demande d'assistance

La marche à suivre pour gagner du temps !

1. Avant de saisir une demande / un ticket

5 prérequis indispensables

- **Vérifiez si l'information** existe déjà  [Sage City Base de Connaissances Read me](#)
- **Vérifiez que les conditions de prise en charge** de la demande soient remplies  [Life Cycle Policy](#)
- **Vérifiez si vous êtes certifié(e)** dans la dernière version du logiciel  [Sage University](#)
- **Notez les informations** nécessaires à la saisie d'une demande  [Fiche pratique](#)
- **Reproduisez l'incident sur une plate-forme de tests** Sur la dernière version du logiciel en dernière liste de patches ou une release récente.

2. Saisir une demande / un ticket

Zendesk

Suivez l'avancement de vos demandes en temps réel

-  Des échanges entrants et sortants facilités
-  L'ajout jusqu'à 5 pièces jointes à chaque mise à jour
-  Une visibilité sur toutes les pièces jointes
-  Un couplage Base de Connaissances / portail déclaratif Zendesk

[Accédez au portail](#)

-  **Services à la carte**
Tranquillité assurée

Pas le temps ? On s'en charge !

[Découvrez](#)

Un incident = une demande | Une demande est clôturée 10 jours après réception d'une réponse. Une demande peut être recréée si besoin | Le contrat de votre client doit être payé pour pouvoir accéder à l'assistance | Pour un rendez-vous téléphonique, la saisie s'effectue via Zendesk.

Nos équipes Support vous accompagnent

Du lundi au jeudi de 9h à 18h
Le vendredi de 9h à 17h

Merci

