# Présentation Zendesk

Partenaires Sage PE MED





#### Table des matières

- Nouvelle interface Juin 2023
- **Pré-requis**
- **Connexion depuis Sage Partenaires Hub**
- Formulaire de saisie
- **Mails d'information**
- Statut des demandes
- Suivi des demandes



#### Nouvelle interface

Juin 2023

Sage

© 2022 The Sage Group plc, or its licensors. All rights reserved.

### 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





#### **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 : 03-04-2023	Au : 04-04-2023	«           1         ma           27         28           3         4           10         11           17         18           24         25	j         v         s           29         30         31         1           5         6         7         8           12         13         14         15           19         20         21         22           26         27         28         29	<pre>&gt;&gt; d f f f f f f f f f f f f f f f f f</pre>



### 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 :

Exportation Ex	cel							
Recherche	Statut : select		~	Créé du :		Au :	Vali	der
Ticket n° 🗘	Sujet	÷	Dernière activité 🔶	Raison sociale	÷	Statut	÷	Sous
28888	comment calculer une pri	ime	il y a 0 heures			ouvert		en co
28886	commet imprimer une fac	<u>cture</u>	il y a 0 heures			ouvert		a trail

#### Conseil d'utilisation :

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

#### Utilisez les sélecteurs **Statut** et **Date** <u>avant</u> d'effectuer le tri sur une colonne

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

Exportation Excel Recherche	Statut : select	~	Créé du :	Au :	Valider
	÷	Ligne produit 🗘	Produit	\$ Créele 🗘	Nom utilisateur 💠
en cours		sage 100 paie i7	sage paie & rh sql génération i7	02-05-2023	
a traiter		sage 1000	frp 1000 immo simult. 9.00	02-05-2023	



# **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** 





#### **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

			ı [		Exportation Excel	
Accueil	Sutvre mes demandes	Deconnexton		8	Search	

précédent	1	2	suivant
-----------	---	---	---------



# Pré-requis

#### **Pré-requis**

Avant de saisir une demande d'assistance, les pré-requis indispensables :

Reproduisez l'incident sur une plate-forme de tests.

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

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



#### Connexion depuis Sage Partenaires Hub

# **Connexion depuis Sage Partenaires Hub**

Utilisez le Partenaires Hub pour créer une demande ou consulter l'historique de vos demandes:

https://sagefr.zendesk.com/hc/fr





# **Connexion depuis Sage Partenaires Hub**

Si vous rencontrez ce formulaire lors de la connexion, 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.

	Connexion à Sage
Vous n'êtes rattaché à aucun tiers. Veuillez renseigner les informations suivantes :	
Civilité *	Prénom*
◯ Homme ● Femme	
Nom*	Téléphone <sup>*</sup>
E-mail*	Code tiers* 😶
	4
	Se rattacher à un tiers



Formulaire sélectionné: Partenaires

CC (valeur facultative): Mails en copie de la demande en cas

d'absence par exemple.

**Choix de création de ticket** : « Pour un client» ou « Pour mon compte »

#### 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



T

- Le formulaire propose par défaut les clients qui vous sont associés (2). Pour filtrer la liste vous pouvez saisir :
  - La raison sociale du client (3).

ou

- Le code tiers du client chez Sage (4).
- Cliquez sur « **Rechercher** » (5) puis **sélectionnez** (6) le client.
- Le n° de tiers se reporte dans le champ « Code Client » (7).

Charles A			Raison sociale de v	otre client		
Choix d	e creation de ticket		ASS			
			Saisissez la raison soc	iale et cliquez sur Rechercher		
Pour	un client		Code tiers de votre	e client		
			Saisissez le code tiers	et cliquez sur Rechercher		
Dave	man accenta		Rechercher Ré	initialiser		
Pour	mon compte		Code	Raison Sociale		Choix
Pour	un client		10000046	ASS FORMATION TECHNOL EN	SEIGNEME	0
1001	un chem		6 10084625	ASS PROF DE SOLIDARITE DU	TOURIS	۲
taison sociale de votr	reclient		10038565	ASSOC TUTELAIRE INADAPTES	S VAL D	0
			10074931	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES		0
issez la raison sociale	et ellquez sur Rechercher		10074931 10096296	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES	DES PHAR	0
isissez la raison sociale ide tiers de votre cl	et cliques sur Rechercher ient		10074931 10096296 Affichage 1 to	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D'ASSURANCE I 05 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva
isissez la raison sociale ode tiers de votre cl isissez le code tiers et c	et cliques sur Rechercher ient Sigues sur Rechercher		10074931 10096296 Affichage 1 to	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D'ASSURANCE I 5 of 5 Tiers	B DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva
aisissez la raison sociale ode tiers de votre cl aisissez le code tiers et c Rechercher   Réíni	et cliques sur Rechercher ient Sigues sur Rechercher tialleer		10074931 10096296 Affichage 1 to Code client	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D'ASSURANCE 15 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva
issez la raison sociale de tiers de votre cl issez le code tiers et c echercher) [Réini	et cliques sur Rechercher ient Signes sur Rechercher tialiser		10074931 10096296 Affichage 1 to Code client 10084625	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D ASSURANCE I 0.5 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva
aissez la raison sociale de tiers de votre cli aissez le code tiers et c echercher) [Réin] Code	et cliques sur Rechercher ient Signes sur Rechercher tialiser Raison Sociale	Cholx	10074931 10096296 Affichage 1 to Code client 10084625	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D ASSURANCE I 0.5 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva
laissez la raison sociale ade tiers de votre cli laissez le code tiers et c techercher Réini Code 20137993	et cliques sur Rechercher ient ifiques sur Rechercher ifiques zur Rechercher italiser Raison Sociale AALBERTS INTEGRATED PIPING SYSTE	Cholx	10074931 10096296 Affichage 1 to Code client 1008425	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D ASSURANCE I 0.5 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	O O 1 Suiva
aisissez la raison sociale ode tiers de votre cli aisissez le code tiers et c Rechercher ) Réini Code 201379903 10131259	et diquer sur Rechercher ient Siguer zur Rechercher Italizer Raison Sociale AALBERTS INTEGRATED PIPING SYSTE ACTIVITE DECOUVERTE ET NATURE	Chok O O	10074931 10096296 Affichage 1 to Code client 10084225	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D'ASSURANCE I 6 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 1 Suiva
alsissez la raison sociale code tiers de votre el alsissez la code tiers et e Rechercher) Réini Code 20137993 10131259 10291647	et diques sur Rechercher ient Sigues sur Rechercher  Sigues sur Rechercher  Raison Sociale AALBERTS INTEGRATED PIPING SYSTE ACTIVITE DECOUVERTE ET NATURE AEROW	Choix 0 0 0	10074931 10096296 Affichage 1 to Code client 10084625	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D'ASSURANCE I 5 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva
hiluser la raison sociale hiluser la raison sociale hiluser la code tiers et o techercher ] Réini Code 20137993 10131259 10291647 20045269	et dispues sur Rechercher lient	Сьек О О О О О	10074931 10096296 Affichage 1 to Code client 10084625	BIGNON LEBRAY ET ASSOCIES LA MUTUELLE D'ASSURANCE I 5 of 5 Tiers	DES PHAR Précédent	0 0 1 Suiva



#### • Poursuivez la saisie des autres champs (1) du formulaire:

Sélection de la ligne de produit principale

Sélection de l'élément du parc concerné

Sélection du logiciel utilisé

Numéro dossier	(accessible si le	produit SBCP	est sélectionné)
----------------	-------------------	--------------	------------------

Version installée (hors produit SBCP)

Rubrique (thème suivant le produit sélectionné)

• Niveau de criticité :

<u>Mineur</u> = pas d'impact activité client

<u>Majeur</u> = impact activité, solution de contournement et/ou Impact activité sans solution et sans blocage-urgence

<u>Bloquant</u> = activité arrêtée ou impact sans solution de contournement ou échéance légale à moins de 48h

100SaaS Payroll	*
Sélectionnez le logiciel	
Séléctionner une ligne de parc	▲
N° de série : SAA10003121 - Sage Business Cloud Paie	
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Sociétés	
N° de série : SAA10003121 - Module Paie	
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés	
N* de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés	
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés	
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier	Version installée
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés	Version installée
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier BDOLuce	Version installée Veuillez renseigner la version du logiciel
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier BD000000000000000000000000000000000000	Version installée 
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier BD000000 m - iélectionnez votre rubrique Absences (maladie, AT, maternité, IJSS, autres)	Version installée Veuillez renseigner la version du logiciel
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier BDOucce	Version installée Veuillez renseigner la version du logiciel
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier BDOLucour. Sélectionnez votre rubrique Absences (maladie, AT, maternité, IJSS, autres)	Version installée Veuillez renseigner la version du logiciel
N° de série : SAA10003121 - Nombre de Salariés Numéro dossier BDOUCCOURT Sélectionnez votre rubrique Absences (maladie, AT, maternité, IJSS, autres)	Version installée 



1

- <u>Sujet</u>: titre synthétique de votre demande (2)
- <u>Description</u>: saisissez votre problématique détaillée et les différents tests effectués (3)
- <u>Rappel Urgent</u>: Si la demande **est bloquante**, une demande de rappel au support est possible via le formulaire en sélectionnant le champ « Je souhaite le rappel d'un conseiller Sage dans les plus brefs délais» (4)
   La zone concernant l<u>e n° de téléphone à utiliser</u> apparait et doit être

renseignée (5).

Option à utiliser uniquement en cas de criticité bloquante et/ou déploiement chez le client.

Comment imprimer un bulletin
Description
Bonjour,
Le bouton impression est grisé, comment l'activer
Merci
Rappel Urgent
Rappel Urgent
Je souhaite le rappel d'un Conseiller Sage dans les plus bref délais
N° de téléphone à utiliser
+33184296623



 Il est possible de nous transmettre jusqu'à 5 pièces jointes à la demande (6):

La taille maximale ne doit pas dépasser 20 Mo au total.

• Cliquez sur « Envoyer » pour nous faire parvenir votre demande (7).

Lorsque que vous cliquez sur « Envoyer » , vous accédez à l'historique des demandes.

#### Important:

Toutes les zones sont obligatoires sauf celles indiquées en facultatives.

Si un élément est non renseigné, l'envoi de la demande ne peut s'effectuer.





### **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 <u>#5675</u> 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: <u>#5675</u>. 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 <u>#5675</u> 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 <u>#5675</u>.

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

Service Assistance Sage.



#### Statut des demandes

#### **Statut des demandes**

Les différents statuts d'une demande sont :

- **Ouvert :** la demande est créée et en cours de traitement.
- En attente de votre réponse : des informations complémentaires ont été demandées par le technicien.
- **Résolu** : une solution a été apportée par le technicien.

#### Une demande clôturée automatiquement ou à votre initiative ne peut être rouverte.

Un bouton " **Créer un suivi**" est disponible pour créer une nouvelle demande en lien avec cette dernière.



#### Suivi des demandes

### Suivi de mes demandes

L'historique de vos demandes permet de connaitre leur état d'avancement dans « Suivre mes demandes ».

Double-cliquez sur le ticket pour accéder au contenu.

Suivre mes demandes VILLI

Le ticket contient :

- La description complète
- Le statut du ticket.
- La réponse du conseiller Sage.

Vous pouvez ajouter un commentaire et statuer votre demande en « Marquer comme résolu » pour la clôturer ou renvoyer une communication.

Les demandes effectuées en copie par un autre consultant de votre société sont dans « Demandes que je reçois en CC ».

#### Mes demandes Demandes que je reçois en CC Mes demandes Statut : Q Rechercher dans demandes Tous $\overline{\mathbf{v}}$ Dernière ID Sujet Création Statut activité ▼ il y a 2 il y a 2 Résolu mutuelle #553 heures heures



#### Suivi des demandes de mon organisation

# Suivi des demandes de mon organisation

Vous pouvez consulter les demandes que vous avez créées ainsi que toutes les demandes de votre société.

L'activation de cette fonctionnalité sera réalisée par un conseiller, pour cela il est nécessaire de communiquer 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.

Mes demandes Demandes que je reçois en CC	Demandes de l'organisation			
Q 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			
	Organiaatio		-	
Q Rechercher dans demandes	A	RIE 👻 S'at	statut : Tous	•
Q. Rechercher dans demandes		RIE S'at	Statut : Tous Dernière activité V	v
Q Rechercher dans demandes Sujet Créer un palement à 30 jours	#299	RIE V S'at Demandeur ATTIA	Statut: Tous Dernière activité V il y a 5 minutes	Statut           Ouvert



# Merci



© 2022 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.