



Manuel clients

Tout ce qu'il faut savoir pour bien utiliser votre nouvelle application.

Table des matières

I Présentation de l'application SAV LIECA	3
II Se connecter à SAV LIECA	4
III Découvrir l'application	5
1 - Dans le menu :	5
2 - Tableau de gestion des tickets :	5
IV Comment créer un nouveau ticket	6
V Questions & réponses	7

I Présentation de l'application SAV LIECA

Vous êtes utilisateur (trice) de nos solutions en matière de radio communications, d'informatique ou autres.

Nous mettons dès aujourd'hui à votre disposition une interface accessible par internet pour pouvoir nous signaler vos pannes, dysfonctionnements.

Afin de pouvoir répondre au mieux à vos demandes, nous avons créé pour vous l'application «SAV LIECA».

SAV LIECA pour VOUS : avoir un suivi complet en temps réel de vos demandes en s'affranchissant des kilomètres.

SAV LIECA pour NOUS : être plus réactifs, d'avoir une traçabilité de nos interventions et faciliter nos échanges pour assurer une résolution rapide et fiable de vos demandes.

Vous pouvez aussi utiliser cette interface pour vos demandes de devis.

Il Se connecter à SAV LIECA

Pour vous connecter à SAV LIECA, veuillez ouvrir un navigateur internet (Internet Explorer, Firefox, Google Chrome,) et vous rendre à l'adresse suivante : **www.sav.lieca.fr**

Vous devez obtenir la page ci-dessous



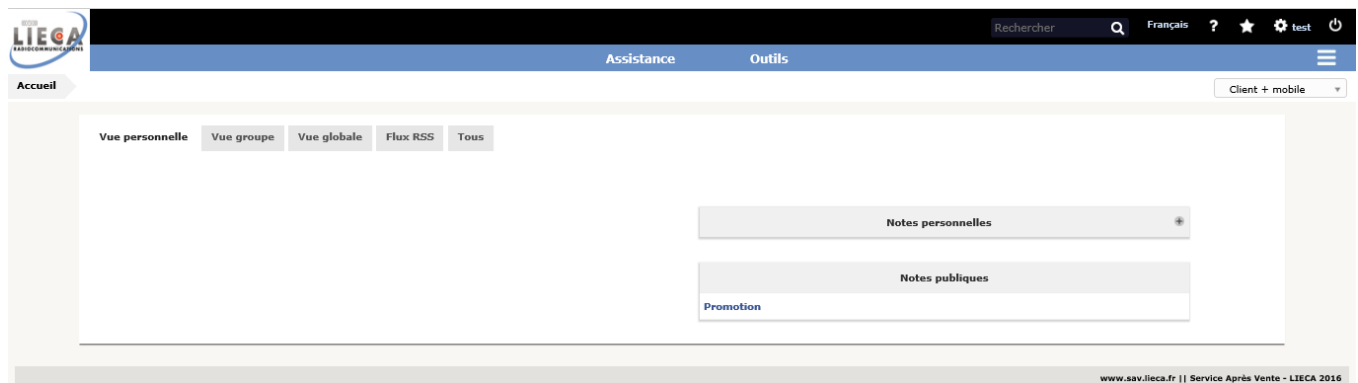
Veuillez ensuite vous authentifier dans la zone d'accès en y indiquant :

- Identifiant : (fourni par nos soins)
- Mot de passe : (fourni par nos soins)

Un mail contenant toutes ces informations vous a été envoyé, si vous avez perdu ces données, merci de nous contacter à sav@lieca.fr

Une fois que vous validez vos informations de connexion, vous êtes automatiquement dirigé vers la page d'accueil de l'interface SAV LIECA.

III Découvrir l'application



Sur la page principale, on a une vue d'ensemble sur les tickets personnel, ticket du groupe (si vous en faite partie),

Des notes, pour indiquer des promotions sur nos produits, de nouveau article...

1 - Dans la barre noir :

- « **Rechercher** » : recherche les tickets existants.
- « ? » : ouvre cette aide.
- « ★ » : Permet de voir les raccourcis/marque page créer.
- « Mes préférences(nom utilisateur) » : Changer votre informations personnels.
- « Déconnection » : Quitter le SAV.

2 - Dans le menu bleu :

- « **Assistance** » : permet de voir ou de créer un ticket.
- « **Outils** » : permet de voir les notes, ainsi que la base de données accessible sur nos solutions techniques/problèmes.

IV Comment créer un nouveau ticket

Cliquez sur « **Créer un ticket** » dans « **Assistance** » pour ouvrir le formulaire de création de tickets.

On obtient ensuite le formulaire suivant :

Nouveau ticket			
Date d'ouverture	29-08-2016 18:30		Date d'échéance --
Type	Incident ▾		Catégorie ----- ▾ ⓘ
Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	test ▾ ⓘ (En cours : 0) Suivi par courriel Oui ▾ Courriel : <input type="text"/> ----- ▾ ⓘ	----- ▾ ⓘ Suivi par courriel Oui ▾ Courriel : <input type="text"/> ----- ▾ ⓘ	
Statut	Nouveau		Source de la demande SAV-LIECA
Urgence	Moyenne ▾		Demande de validation
Impact	Moyen		Lieu ----- ▾ ⓘ
Priorité	Moyenne		Éléments associés
Titre*	<input type="text"/>		
Description* ⓘ	<input type="text"/>		
Fichier (64 Mio maximum) ⓘ			

Ajouter

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

No file chosen

- **Type** : vous pouvez choisir entre « **Incident** » pour un problème et « **Demande** » pour un devis.
- **Catégorie** : Liste de choix déroulante vous permet de sélectionner précisément la nature de votre demande / problème.
- **Urgence** : A vous d'estimer le degré d'urgence de votre demande. A estimer avec sérieux. Vous avez le choix entre (très basse, basse, moyenne, haute, très haute). Il est important de savoir estimer le niveau de votre demande.

Par exemple : coupure d'un faisceau (très haute) car il y a un réel impact sur votre travail, batterie à plat, (moyenne)

- **Suivi par courriel** : Par défaut le suivi par mail est activé avec votre adresse mail déjà renseignée. Ce suivi vous permet de recevoir un mail dès qu'une action est entreprise dans la phase de traitement du ticket et celle de résolution du problème.
- **Demandeur** : Personne qui demande à créer le ticket normalement (vous).
- **Observateur** : Personne qui peut suivre le ticket.

Donnez ensuite un titre à votre demande dans la zone « titre », puis rédigez en dessous votre demande en détaillant le plus possible.

Profitez-en pour formuler les éventuels tests que vous avez effectués.

Vous pouvez joindre un fichier votre demande (exemple : bon d'intervention, bon de commande, ou bien une capture d'écran d'une erreur sur un logiciel...)

Envoyer uniquement des pièces jointes .doc, .jpg, .xls, .pdf

Une fois que tout est rempli, cliquez sur « **Envoyer le ticket** » pour nous envoyer votre demande.

V Questions & réponses

- Je n'ai pas reçu mes identifiants.

- Envoyez-nous un mail à sav@lieca.fr

- Je n'arrive pas à obtenir la page d'accueil SAV LIECA.

- Pensez à vérifier l'adresse web utilisée par votre navigateur web

www.sav.lieca.fr

- Je rentre mes identifiants (login et mot de passe) mais j'obtiens le message « identifiant ou mot de passe erroné ».

- Envoyez-nous un mail à sav@lieca.fr pour obtenir un nouveau mot de passe.

- Dans la création de mon ticket, quel type choisir ?

- Vous avez le choix entre « Panne / dysfonctionnement » pour les problèmes techniques, et « Demande de devis ».

- Dans la création de mon ticket, quelle catégorie choisir ?

- Une liste déroulante de choix est proposée en regroupant les demandes par catégories. Si ce qui concerne votre demande n'y figure pas, veuillez choisir « AUTRES ».

- Je souhaite joindre un fichier à ma demande.

- Vous pouvez le faire lors de la création de votre ticket. Cliquez sur « Parcourir » en bas et sélectionnez votre fichier.

- J'ai envoyé une demande il y a quelques jours, je souhaite savoir où ça en est.

- Vous avez dû recevoir des e-mails concernant la prise en charge / le traitement de votre demande, recherchez les mails « SAV LIECA » dans votre boîte mail.

- Connectez-vous à www.sav.lieca.fr et regardez le tableau sur la page principale. Cliquez sur le statut pour afficher la demande concernée, puis sur son titre pour en voir le contenu et le suivi.

-Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à sav@lieca.fr