eksaé

eksae.fr

Présentation de votre nouveau Portail Client Eksaé

Juillet 2020

Bienvenue dans votre nouvel espace collaboratif

Découvrez votre nouveau Portail Client Eksaé et **laissez-vous guider, pas à pas de votre première connexion à l'utilisation optimale de votre nouvel outil.**

Nous vous en présentons ici les principes de navigation, fonctionnalités clés et meilleures pratiques à adopter pour un quotidien toujours plus productif et serein.

Pour toute difficulté, nous vous remercions de nous contacter via portailclients@eksae.fr, notre équipe se tient à votre disposition.

Sommaire

1. Mon portail client
   - Accéder à mon espace client Eksaé 5
   - Sécuriser mon mot de passe 6
   - Utiliser mon espace client Eksaé 7

2. Mon espace de Support Eksaé
   - Enregistrer une demande 9
   - Consulter mes demandes 10
   - Créer une demande 11
   - Suivre ma demande 13

Mon Portail Client Eksaé

- Accéder à mon espace client Eksaé
- Sécuriser mon mot de passe
- Utiliser mon espace client Eksaé

Méthodologie de connexion

Accéder à mon espace client Eksaé

Une première connexion en 4 étapes, détaillées ci-dessous:

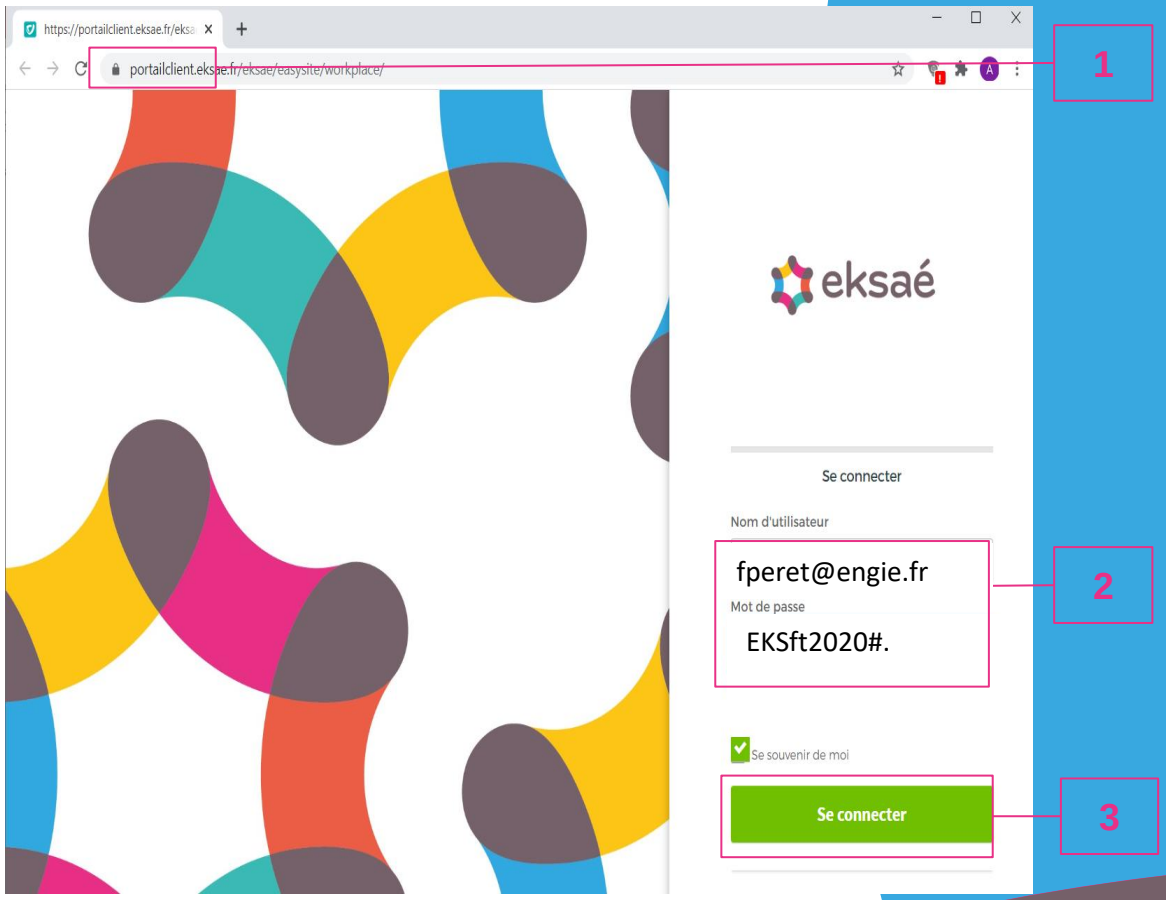
1. **Ouvrir votre navigateur internet** (Google Chrome, Firefox, Safari, etc.) et **entrer dans votre barre de recherche le lien suivant**: https://portailclient.eksae.fr

2. **Vous identifier** en indiquant votre nom d'utilisateur ainsi que votre mot de passe:
   - **Votre nom d'utilisateur** est votre adresse e-mail renseignée sur notre précédente plateforme
   - **Votre mot de passe** se compose de la manière suivante :

     EKS+1er caractère de votre adresse mail +dernier caractère avant le@+2020+#+.

   A titre d'exemple:
   - Adresse mail: fperet@engie.fr
   - Mot de passe: EKSft2020#.

3. Cliquer sur le bouton **« Se connecter ».**



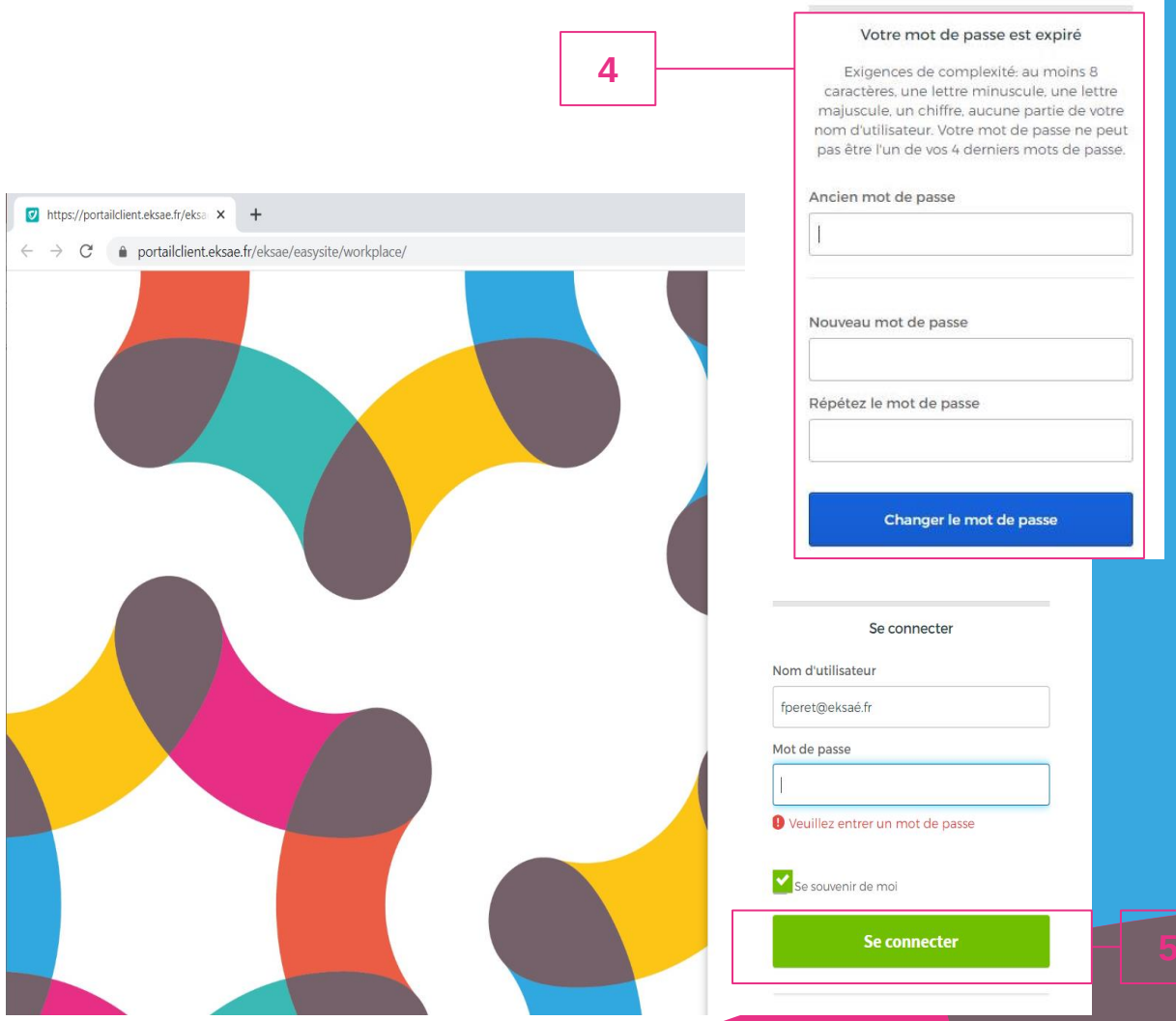
Méthodologie de connexion

Sécuriser mon mot de passe

4. **Lors de votre première connexion, vous devrez changer votre mot de passe.** Pour une sécurité optimum, nous vous conseillons de définir un mot de passe contenant au moins une majuscule, un chiffre et plusieurs caractères spéciaux (.;:!?/#@). Vous pouvez créer un nouveau mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié ? ».

5. Cliquer ensuite sur le bouton **« Se connecter »** pour accéder à votre espace client.

Pour éviter la ressaisie systématique de vos identifiants à partir de votre poste de travail , cocher la case « Se souvenir de moi »

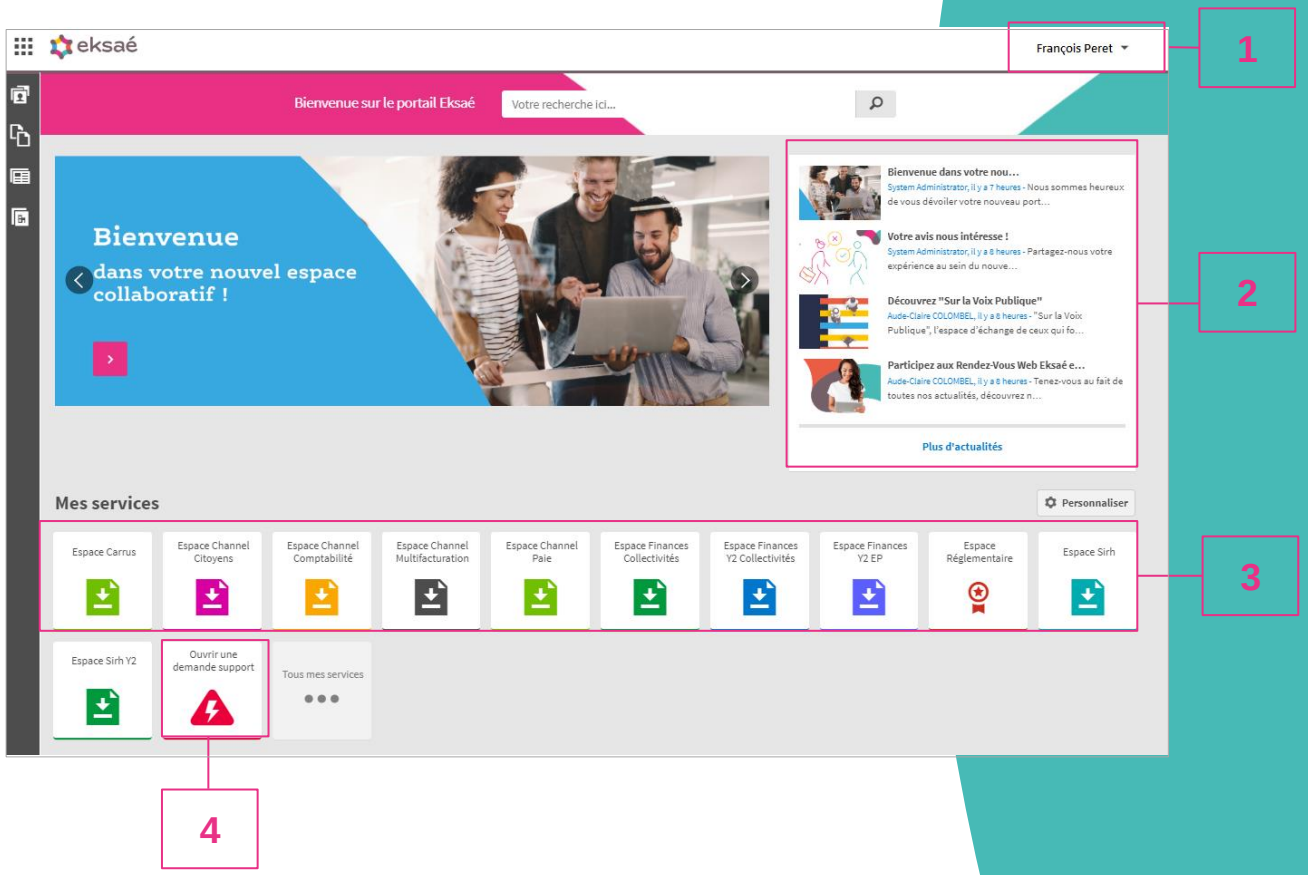


Méthodologie d’utilisation du Portail Client

Utiliser mon espace client Eksaé

Dès l’ouverture de votre espace client, vous pouvez :

1. **Accéder à votre profil** et à **vos droits d’utilisation**
2. **Consulter** les différentes **actualités** Eksaé
3. **Accéder aux espaces relatifs à vos produits et aux questions fréquemment posées** (espace Carrus, Channel Citoyens, Channel Comptabilité, etc.)
4. **Enregistrer une demande de support** relative à vos produits et à vos services (accessible aux utilisateurs sous contrat d’assistance)



Mon espace Support Eksaé

- Enregistrer une demande
- Consulter mes demandes
- Créer une demande
- Suivre ma demande

Méthodologie d'utilisation du Support Client

Enregistrer une demande*

Depuis la plateforme Eksaé, vous pouvez **enregistrer une demande au support.** Pour ce faire, vous devez :

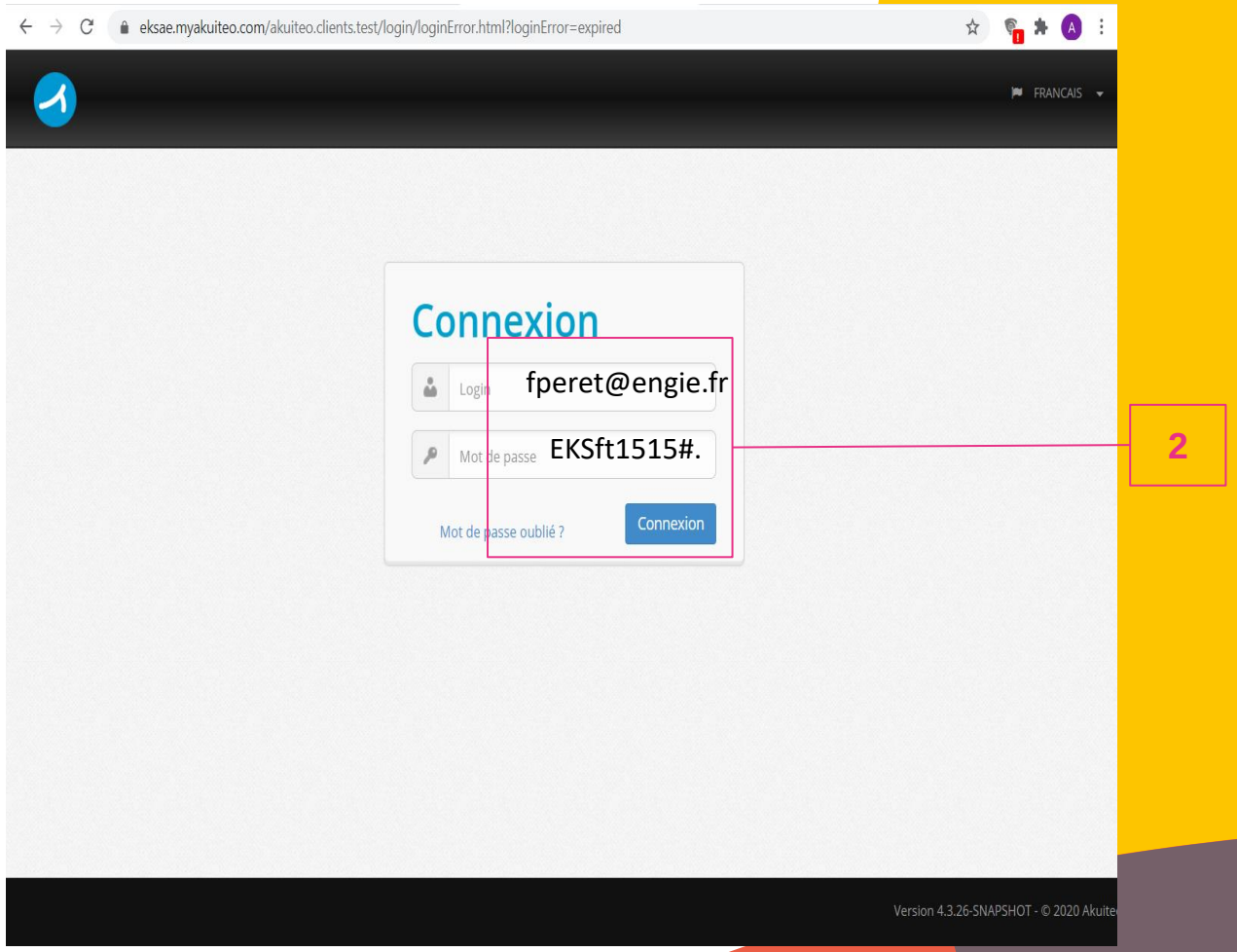
1. **Cliquer sur la tuile « Enregistrer un demande ».**

2. Identifiez-vous en indiquant votre nom d'utilisateur ainsi que votre mot de passe:
   - **Votre nom d'utilisateur** est votre adresse e-mail renseignée sur notre précédente plateforme
   - **Votre mot de passe** se compose de la manière suivante :

EKS+1er caractère de votre adresse mail +dernier caractère avant le@+1515+#+.

A titre d'exemple:

- Adresse mail: fperet@engie.fr
- Mot de passe: EKSft1515#.



*accessible aux utilisateurs sous contrat d'assistance

Méthodologie d’utilisation du Support Client

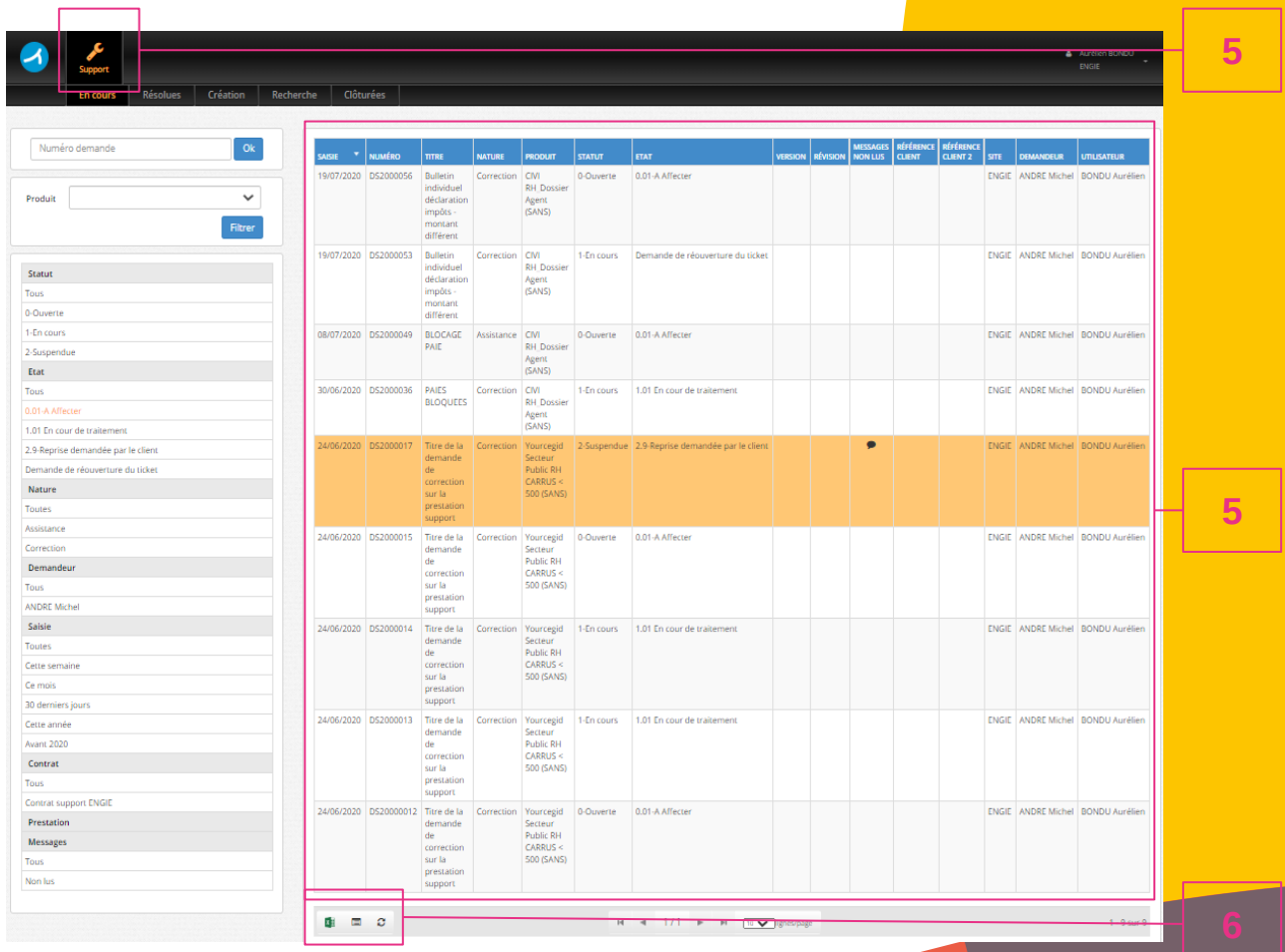
Consulter mes demandes*

4. Lors de votre **première connexion**, **vous devrez changer votre mot de passe.** Pour une sécurité optimum, nous vous conseillons de définir un mot de passe contenant au moins une majuscule, un chiffre et plusieurs caractères spéciaux (.;:!?/#@). Vous pouvez créer un nouveau mot de passe en cliquant sur « Mot de passe oublié? »

5. A votre arrivée sur la plateforme de support, vous vous trouverez sur l’onglet unique « **Support** ». Cet onglet reprend l’ensemble des demandes que vous avez effectuées, en les catégorisant selon leur statut de traitement.

Cet espace comporte **de nombreuses fonctionnalités**, comme par exemple:

- Personnaliser votre espace en configurant vos colonnes
- Réaliser des extractions (sous le logiciel Excel) de vos demandes

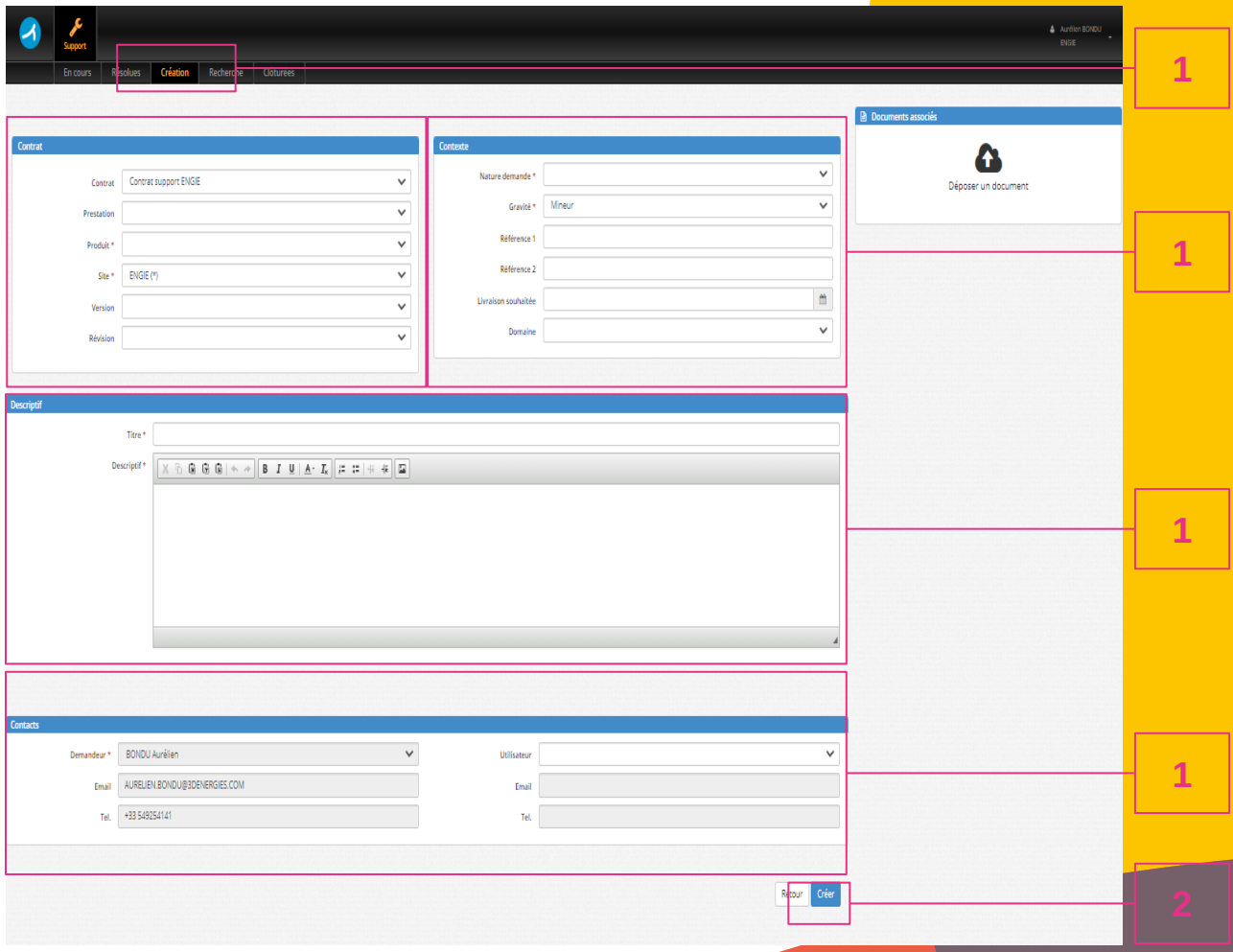


*accessible aux utilisateurs sous contrat d’assistance

Méthodologie d’utilisation du Support Client

Créer une demande*

1. En cliquant sur le sous onglet « **Création** », **un ticket support s’ouvre**. Dès lors, pour que le ticket soit validé, vous devez remplir dans l’ordre suivant :
   - Les champs de la catégorie « **Contrat** »: « **Contrat** », « **Prestations** », « **Produit** » et « **Site** ». Le champ « Version » n’est pas obligatoire mais peut-être très utile pour les équipes du support.
   - Les champs de la catégorie « **Contexte** »: « **Nature de demande** », « **Gravité** » et « Livraison souhaitée » (à titre indicatif). Dans les champs « Référence 1 » et « Référence 2 » vous pouvez renseigner les données que vous souhaitez.
   - Les champs de la catégorie « **Descriptif** »: « **Titre** » et « **Descriptif** ». Dans cette catégorie, vous avez la possibilité d’insérer des pièces jointes et/ou des captures d’écran. Pour une meilleure prise en charge par le support, merci de décrire et d’apporter un maximum d’informations concernant votre demande.
   - La catégorie « **Contacts** » vous permet d’indiquer si votre demande support est motivée par vous-même ou par l’un de vos collaborateurs.
2. **Valider votre demande en cliquant sur « Créer ».**



*accessible aux utilisateurs sous contrat d’assistance

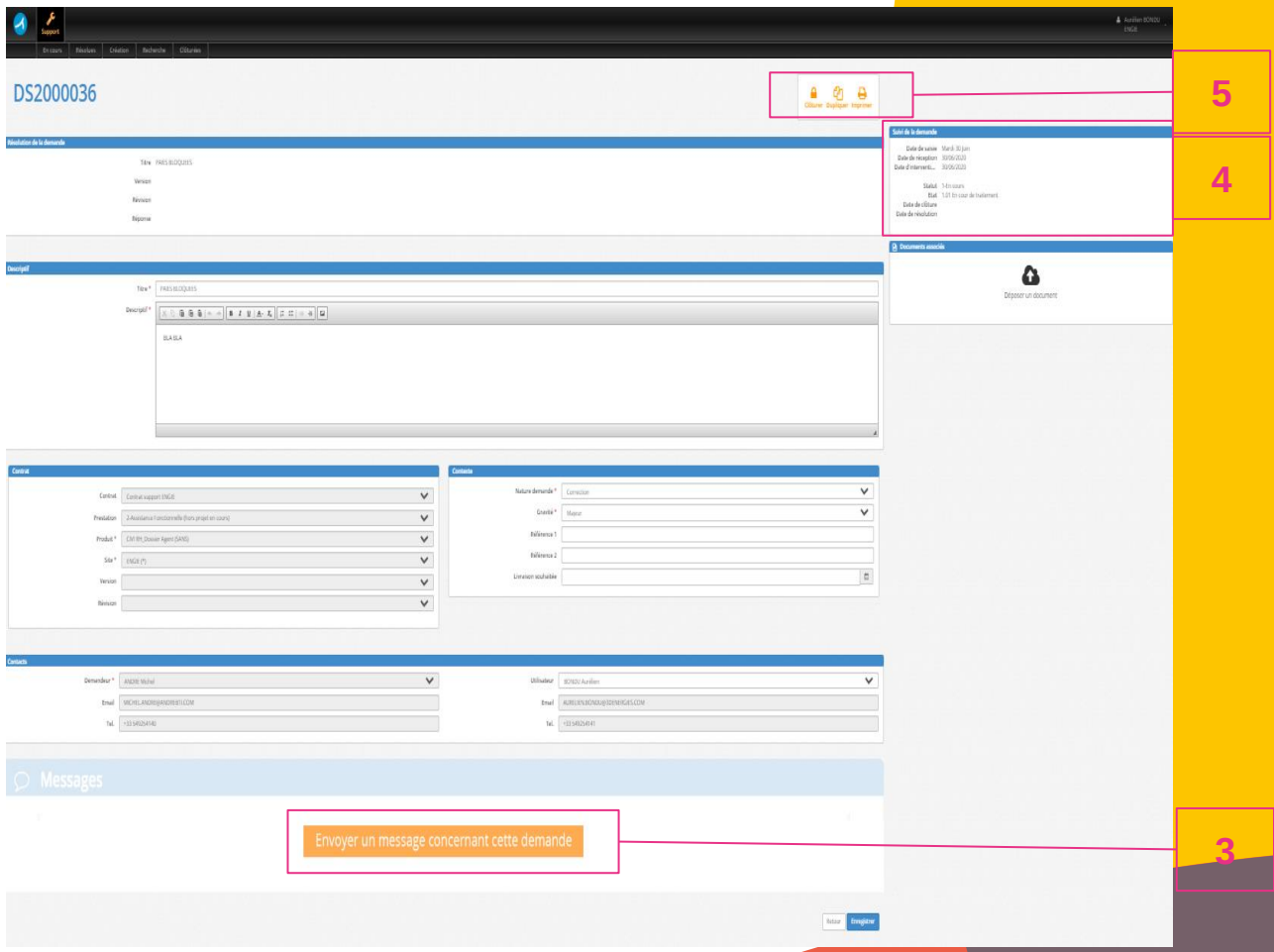
Méthodologie d’utilisation du Support Client

Créer une demande*

3. Vous pouvez **modifier votre ticket et/ou communiquer avec les équipes Eksaé**. Pour ce faire, il vous faut accéder au ticket dans le sous-onglet « En cours », ouvrir celui-ci, et se rendre en bas de l’écran dans la **catégorie « Messages ».**

4. L’évolution du statut de votre demande peut être consultée à droite de votre écran dans la rubrique « **Suivi de la demande** », vous pouvez ainsi voir:
   - La **date de saisie** de votre demande
   - La **date de réception** de votre demande par les équipes Eksaé
   - La **date d’intervention** par les équipes Eksaé
   - Le **statut** de votre demande
   - **L’état de votre demande**
   - La **date de clôture** (si la demande est clôturée)
   - La **date de résolution** (si la demande est résolue)

5. Pour clôturer la demande, il vous faut cliquer sur l’icône **« Clôturer ».** Votre ticket est ainsi fermé et n’est plus traité par les équipes Eksaé. En cas d’erreur, vous pourrez « Dupliquer » votre ticket pour l’ouvrir de nouveau.



*accessible aux utilisateurs sous contrat d’assistance

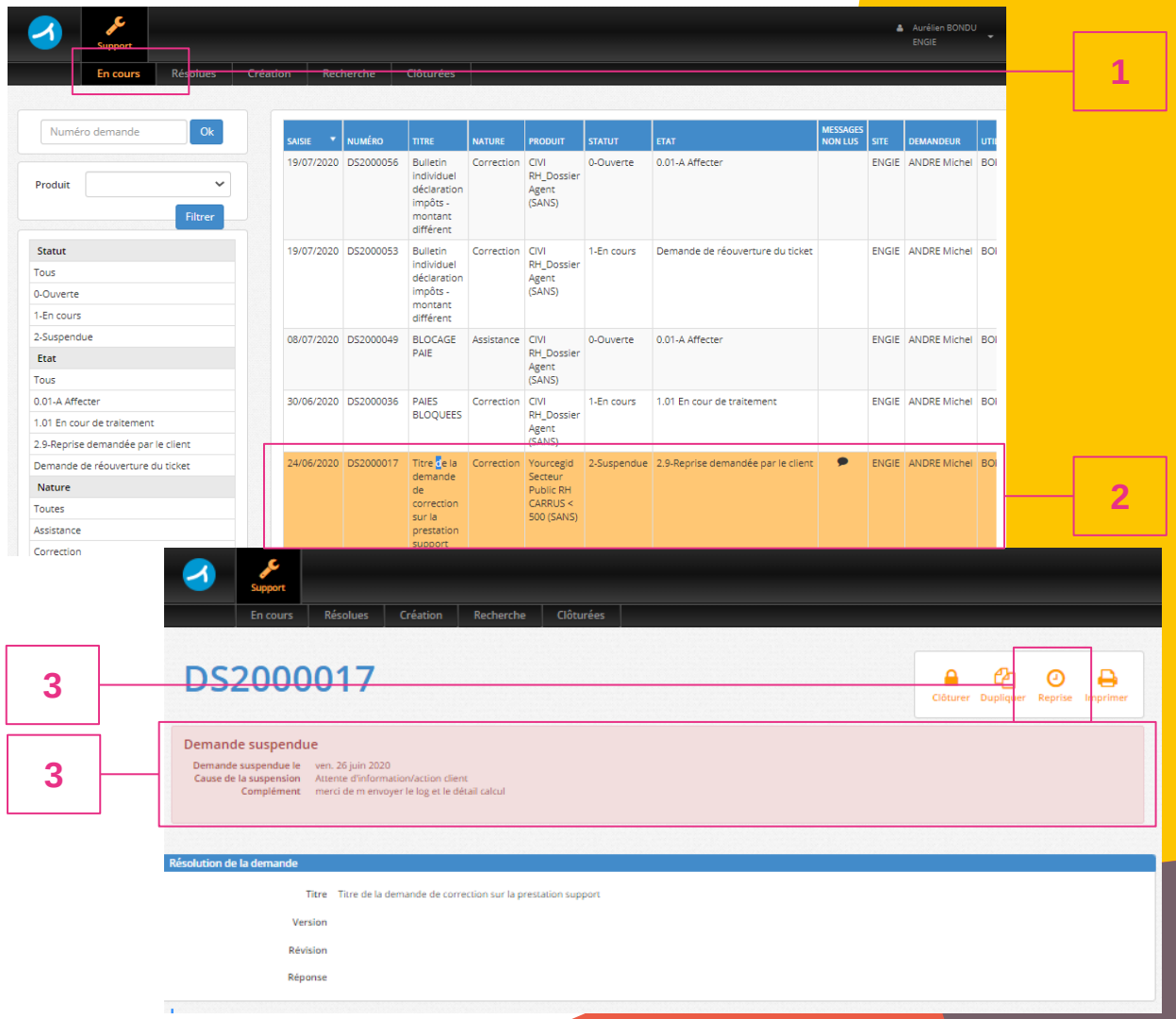
Méthodologie d’utilisation du Support Client

Suivre ma demande*

1. **L’évolution de votre demande support** peut être également consultée sous le sous onglet « En cours ».

2. **Une demande colorée en jaune indique que vous avez un message non lu de la part du support**. Vous pouvez le consulter en cliquant directement sur la demande

1. **Une demande notifiée « Suspendue », « Reprise demandée par le client »** signifie que le support **Eksaé est en attente d’information de votre part** et que votre demande est donc temporairement suspendue. Pour ouvrir de nouveau le ticket, vous devez:
   - Cliquer sur la demande en question
   - Compléter les informations demandées
   - Cliquer en haut de votre écran sur le symbole « Reprise » pour ouvrir de nouveau votre ticket



Présentation Portail Client, le 23/07/2020

*accessible aux utilisateurs sous contrat d’assistance

L’équipe Eksaé vous souhaite la meilleure des expériences sur votre nouvel espace collaboratif

Pour toute difficulté, nous vous remercions de contacter portailclients@eksae.fr, notre équipe se tient à votre disposition.

SUIVEZ-NOUS SUR LES RESEAUX SOCIAUX