

Avril 2022

Portail client en ligne

GUIDE

<https://my.intusdata.ch>

intusdata sa

Rue Marterey 36

1005 Lausanne

T // +41 21 635 31 02

sr@intusdata.ch

intusdata.ch

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Accès.....	4
2.1	Activer l'accès OCP.....	4
2.2	Connexion à l'OCP.....	4
2.3	Profil utilisateur.....	5
3	Aperçu des fonctions.....	5
3.1	Tableau de bord	5
3.2	Connaissances - (développement en cours)	5
3.3	Factures	5
3.4	Tickets.....	6
3.5	Projets.....	7
3.6	Paramètres.....	7
3.7	Gestion des utilisateurs.....	7

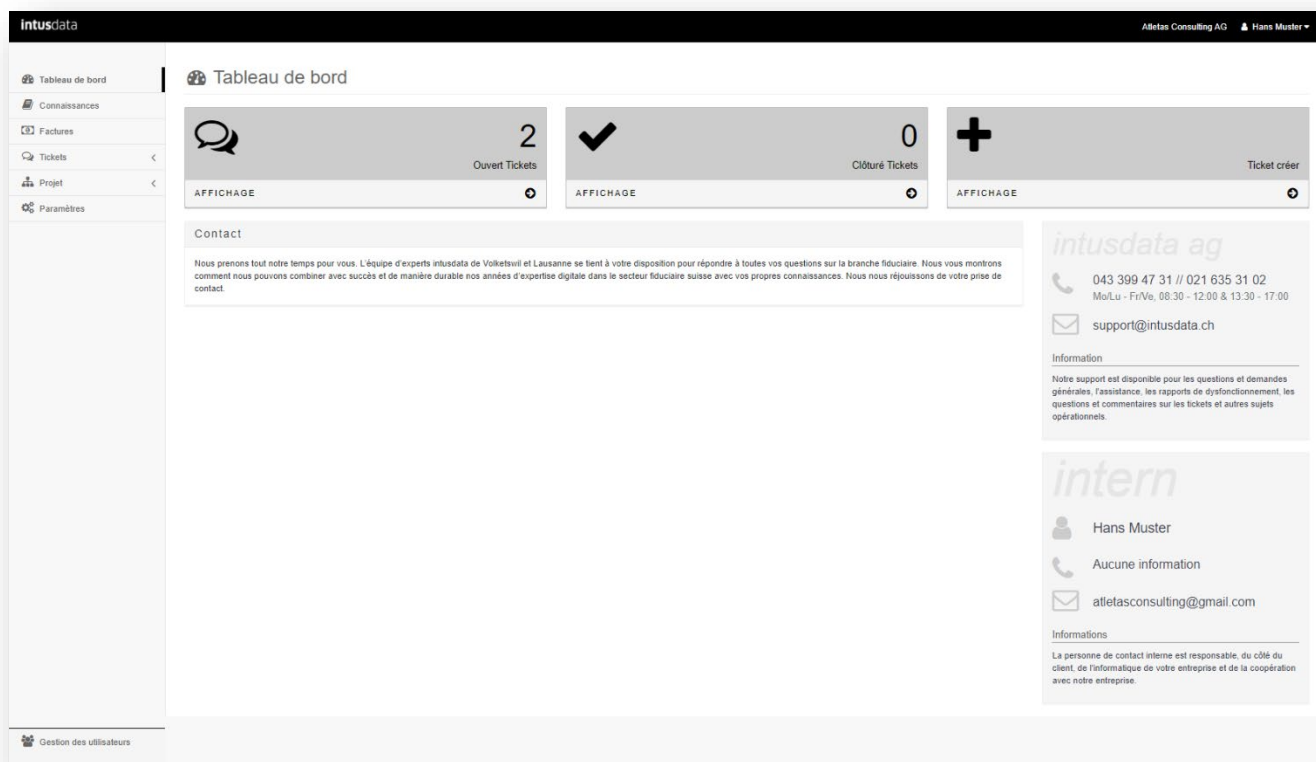
GUIDE – Online Customer Portal (OCP)

1 Introduction

Dans ce guide, vous trouverez un aperçu des fonctions de votre portail client personnel intusdata.

Le portail vous offre les possibilités suivantes :

- Accès à la base de connaissances
- Aperçu des factures ouvertes/payées
- Créer et suivre des tickets de support
- Suivi de projets
- Gestion des utilisateurs



2 Accès

2.1 Activer l'accès OCP

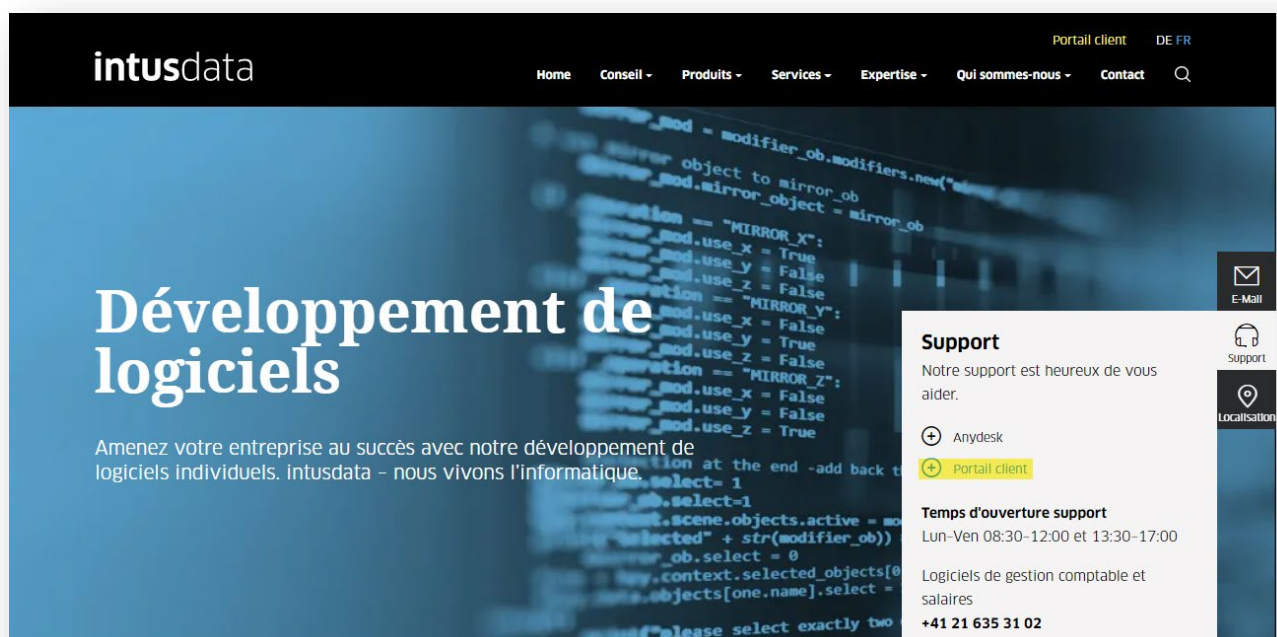
Veuillez nous contacter pour activer votre accès au portail client intusdata. Après l'activation, vous recevrez par e-mail vos données de connexion avec des droits d'administrateur :

Le mot de passe généré automatiquement peut être modifié dans votre profil d'utilisateur (2.3) après la première connexion.

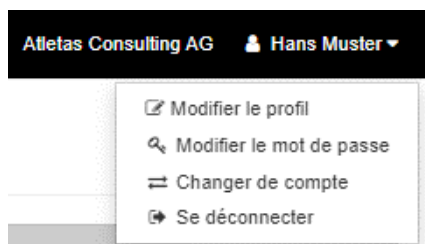


2.2 Connexion à l'OCP

Le login pour le portail se fait directement dans le navigateur sous my.intusdata.ch ou via [notre site web](#).



2.3 Profil utilisateur



Modifier le profil : Nom, E-Mail, Autorisation, Langue

Modifier le mot de passe : définir un nouveau mot de passe

Changer de compte : pour accéder à un autre compte OCP

Se déconnecter : sortie correcte du portail client

3 Aperçu des fonctions

3.1 Tableau de bord

Le « tableau de bord » est la page d'accueil de l'OCP. Sur les tuiles, vous voyez le nombre de vos tickets ouverts et fermés. En cliquant sur une tuile, vous naviguez vers le groupe de tickets correspondant.

Vous y trouvez également les coordonnées de notre support à Zurich et à Lausanne, ainsi que celle de votre contact principal interne.

3.2 Connaissances - (développement en cours)

La base de connaissances contient des documents, des instructions, des cas de support, des résolutions de problèmes, etc. concernant nos solutions et est accessible à chaque utilisateur du portail.

3.3 Factures

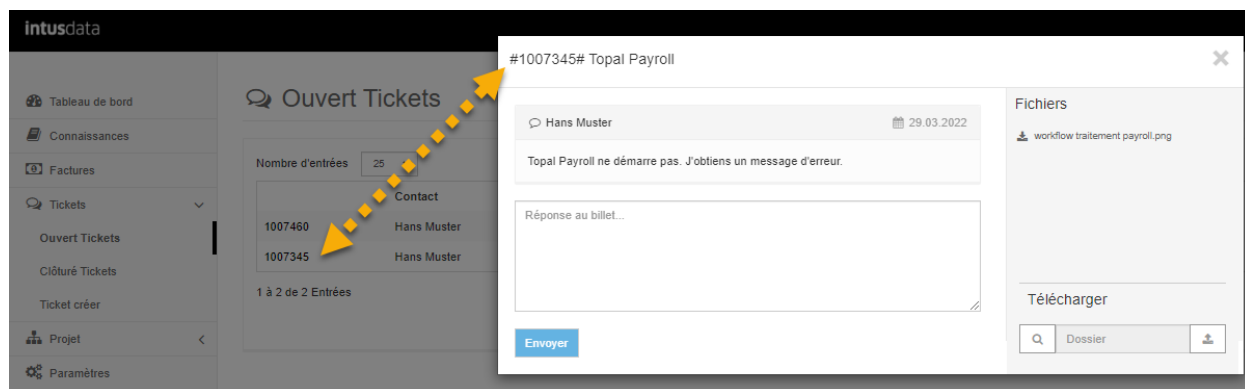
Les utilisateurs disposant de droits d'administrateur peuvent consulter et télécharger ici les factures ouvertes et payées. Dès qu'une nouvelle facture est disponible sur votre portail, vous recevez une notification par e-mail.



3.4 Tickets

• OUVERT

Un clic sur le numéro de ticket ouvre le ticket. Ici, tout l'historique des échanges entre vous et notre équipe de support est visible.



Via « Envoyer », vous ajoutez un message pour notre support. Via « Télécharger », vous pouvez ajouter au ticket des fichiers tels que des messages d'erreur ou des fichiers log. Sous « Fichiers », vous téléchargez les fichiers importés par les deux parties dans le ticket.

• CLÔTURÉ

Historique de tous les tickets clôturés. Un ticket clôturé peut être réactivé.

• CRÉER

Vous créez ici un nouveau ticket pour le support. Le formulaire est rempli avec les informations d'utilisateur enregistrées. Si vous avez enregistré une adresse CC pour des notifications supplémentaires sous "Paramètres (3.6)", celle-ci est déjà remplie ici. Sous « Fichier (optionnel) », vous pouvez joindre des informations supplémentaires, comme des fichiers journaux ou des captures d'écran, pour notre support.

3.5 Projets

• Ouvert

Un clic sur le numéro de projet ouvre le projet. Ici, tout l'historique des échanges entre vous et notre équipe de projet est visible.

• Clôturé

Historique de tous les projets terminés.

3.6 Paramètres

Les administrateurs peuvent enregistrer ici une adresse Cc permanente. Cette adresse Cc sera alors automatiquement insérée dans vos e-mails sortants pour le support ou la gestion de projet d'intusdata.

3.7 Gestion des utilisateurs

Via « Ajouter », vous ajoutez de nouveaux utilisateurs/contacts de votre entreprise ou vous liez des contacts existants. Attribuez les autorisations correspondantes. Dès que vous terminez avec « Créer un utilisateur », le nouvel utilisateur reçoit ses données d'accès OCP par e-mail.

Les utilisateurs peuvent être répartis en trois niveaux d'autorisation différents : Utilisateur", "Manager" et "Administrateur".



Modifier l'utilisateur : Nom, E-Mail, Autorisation, Langue



Supprimer l'utilisateur : supprime l'accès au portail client



Modifier le mot de passe : permet aux administrateurs de réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur

• Autorisation «Benutzer»

« Benutzer » : utilisateurs ayant un accès minimal au portail client. Ils peuvent accéder au tableau de bord et consulter la base de connaissances. Un « Benutzer » peut créer des tickets de support, mais n'a qu'un aperçu de ses propres tickets.

• Autorisation «Manager»

Les « managers » possèdent les droits du groupe « Utilisateurs ».

De plus, les managers ont une vue sur les tickets de tous les utilisateurs de leur entreprise.

• Autorisation «Administrator»

Les administrateurs sont les utilisateurs clés. Ce rôle doit donc être attribué aux interlocuteurs principaux. Les administrateurs possèdent les droits des groupes « Utilisateurs » et « Manager ».

De plus, les administrateurs ont un aperçu des factures ouvertes et payées, peuvent effectuer des réglages de base et ont accès à la gestion des utilisateurs de leur entreprise.