



GUIDE PRATIQUE

Comment utiliser le portail client my proALPHA

Table des matières

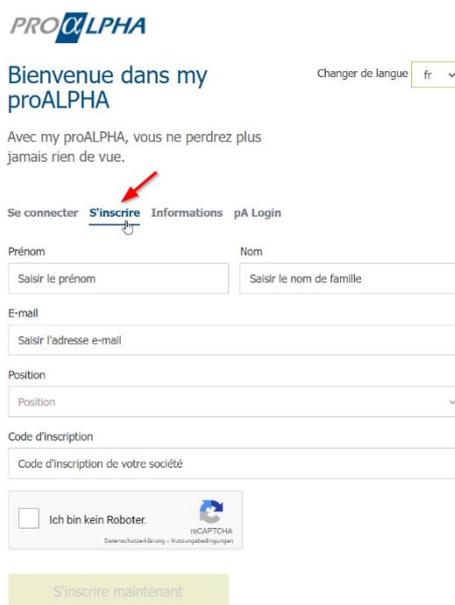
1.	Inscription du client.....	2
1.1	Comment configurer mon accès ?	2
1.2	Configurer l'authentification multi facteur	3
1.3	Changer le mot de passe	3
1.4	Mot de passe oublié ?	4
2.	Le ticketing.....	5
2.1	Types de tickets.....	5
2.1.1	Signaler une urgence	6
2.1.2	Ouvrir un ticket.....	7
2.2	Historique des tickets	9
2.2.1	Commentaire/demande de précisions	10
2.2.2	Comment puis-je savoir si une action ou une information est nécessaire de ma part ?	10
2.2.3	Solution proposée.....	11
2.2.4	Refuser la solution proposée.....	12
2.2.5	Accepter la solution proposée	12
2.3	Aperçu des tickets.....	12
2.4	Filtrer individuellement les tickets	13
2.4.1	Exemples de filtres individuels	14
2.4.2	Supprimer des filtres individuels.....	15
3.	Comment fonctionne le traitement d'un ticket?.....	16
4.	Prendre contact.....	17
5.	Communauté.....	19
5.1	Poser une question.....	20
5.2	Classement.....	21
5.3	Système de notation	22
6.	Informations importantes.....	23
7.	Notifications	24
8.	Gestion des tests.....	25
9.	Inviter et gérer mon équipe / les membres de mon équipe.....	26
9.1	En tant qu'administrateur, vous avez invité une personne.....	26
9.2	Vous avez transféré le code d'enregistrement	27
9.3	Gérer les rôles du portail, Désactiver les autres utilisateurs.....	29

1. Inscription du client

1.1 Comment configurer mon accès ?

Il existe plusieurs options pour s'inscrire :

- Inscription autonome : Vous recevez un code d'enregistrement de votre responsable clientèle (en règle générale l'administrateur dans votre entreprise) et vous saisissez ce code afin de vous authentifier dans le portail.



PROALPHA

Bienvenue dans my proALPHA

Changer de langue fr

Avec my proALPHA, vous ne perdrez plus jamais rien de vue.

Se connecter **S'inscrire** Informations pA Login

Prénom Nom

E-mail

Position

Code d'inscription

Ich bin kein Roboter. 



Dès que le compte a été autorisé par le responsable clientèle (pour en savoir plus, voir chapitre 9 : Inviter et gérer mon équipe / les membres de mon équipe), vous recevez une invitation par e-mail contenant des instructions à suivre pour configurer un accès individuel à my proALPHA en quelques minutes. Veuillez utiliser la fonction « Mot de passe oublié » lors de la première inscription et choisir un nouveau mot de passe. **Votre adresse e-mail est votre nom d'utilisateur.**

- Invitation par votre responsable clientèle : Vous recevez une invitation par e-mail contenant chaque étape à suivre pour configurer en quelques minutes un accès individuel à my proALPHA. Veuillez utiliser la fonction « Mot de passe oublié » lors de la première inscription et choisir un nouveau mot de passe. Votre adresse e-mail est votre nom d'utilisateur.
- Vous avez déjà reçu l'accès à un compte client : Veuillez utiliser la fonction « Mot de passe oublié » lors de la première inscription dans my proALPHA et choisir un nouveau mot de passe. Votre adresse e-mail est votre nom d'utilisateur.

Inscription du client



The screenshot shows the login interface for 'my proALPHA'. At the top left is the 'PROALPHA' logo. Below it, the text reads 'Bienvenue dans my proALPHA' followed by 'Avec my proALPHA, vous ne perdrez plus jamais rien de vue.' To the right, there is a language selection dropdown menu set to 'fr'. Below the welcome message, there are navigation links: 'Se connecter' (highlighted with a mouse cursor), 'S'inscrire', 'Informations', and 'pA Login'. The main form contains two input fields: 'E-mail' with the placeholder 'Saisir l'adresse e-mail' and 'Mot de passe' with the placeholder 'Entrer le mot de passe'. A green 'Se connecter' button is positioned below the fields, and a link 'Mot de passe oublié ?' is located to its right.



1.2 Configurer l'authentification multi facteur

Afin d'augmenter la sécurité du portail, une authentification multi facteur est nécessaire dans le portail. MFA est mis en œuvre à l'aide de technologies éprouvées qui garantissent une architecture de sécurité robuste. En prenant cette mesure, nous souhaitons protéger l'intégrité de vos comptes tout en minimisant la possibilité d'accès non autorisé.

Connectez-vous au portail. Vous devrez alors vérifier votre identité. Vous pouvez le faire soit avec une application d'authentification, soit avec un code de confirmation par e-mail. Les applications suivantes peuvent être utilisées :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- LastPass Authenticator
- Auth
- FreeOTP
- Duo
- Okta Verify

1.3 Changer le mot de passe

Veillez changer votre mot de passe sous « Profil ».

Inscription du client

Page d'accueil > Profil d'utilisateur

Profil

Données personnelles

Prénom et nom	Frank N. Furter
Société	Demo GmbH & Co. KG
Fonction	CIO/IT Leitung
Adress	Auf dem immel 8, 67685 Weilerbach
Téléphone (professionnel)	+49(6374)8204-110

Informations de connexion

[Changer le mot de passe](#)

E-mail (Nom d'utilisateur)	frank.n.furter@rockyhorror.de	Mot de passe	*****
Code d'enregistrement	20703WW020		

Veillez choisir un nouveau mot de passe. Ensuite, vous pouvez vous connecter à my proALPHA avec votre nouveau mot de passe.

Conseil : Veuillez choisir un mot de passe suffisamment fort. Ce faisant, vous ne protégez non seulement vous-même, mais aussi vos données.

1.4 Mot de passe oublié ?

Si vous cliquez sur « Mot de passe oublié » la page suivante s'ouvre :

Veillez suivre les instructions. **Votre adresse e-mail est votre nom d'utilisateur.** Vous recevez par la suite un e-mail à l'adresse e-mail indiquée dans l'étape 2.

- Pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez réinitialiser votre mot de passe que toutes les 24 heures.
- Pour plus d'informations sur la gestion des utilisateurs, veuillez consulter le chapitre 9.

2. Le ticketing

2.1 Types de tickets

Choisissez parmi deux types de tickets différents :

- **Signaler une urgence** : Vous avez affaire à une panne du système ou à d'autres problèmes critiques ? Dans ce cas, veuillez ouvrir un ticket d'urgence
- **Ouvrir un ticket** : Vous avez des questions concernant un sujet concret ou un problème ? Veuillez utiliser notre ticket d'assistance normal.

Vous trouvez le lien pour créer un ticket dans le menu sous « Page d'accueil » ou sous « Service après-vente et assistance ».

The screenshot shows the 'Service & Support' portal. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Page d'accueil > Service après-vente et assistance'. Below this is the main heading 'Service & Support'. The interface is divided into three main sections: 'Critical Alerts', 'Urgence', and 'Gestion des Idées'. 'Critical Alerts' lists several error messages. 'Urgence' features a red warning icon and a yellow button labeled 'Signaler une urgence >' with a red arrow pointing to it. 'Gestion des Idées' has a lightbulb icon and a 'Gestion des idées >' link. Below these sections is a 'Vos Tickets' section with a red indicator 'Action nécessaire pour 17' and a yellow button 'Ouvrir un Ticket' with a red arrow. A table below lists tickets with columns for Numéro, Brève description, Priorité, État, Ressource, Asset (category), and Mis à jour. Two tickets are visible, both with a priority of '3 - Modéré'. The first ticket has the state 'En attente d'infos' and the second has 'Nouveau'.

Numéro	Brève description	Priorité	État	Ressource	Asset (category)	Mis à jour
[REDACTED]	[REDACTED]	3 - Modéré	En attente d'infos			2023-07-24 09:34:05 >
[REDACTED]	[REDACTED]	3 - Modéré	Nouveau			2023-07-24 09:02:18 >

2.1.1 Signaler une urgence

Page d'accueil > Mes tickets > Ouvrir un ticket

Signaler une urgence

⚠ Attention: Ce canal doit uniquement être utilisé en cas d'urgence, lorsque le système de production complet est arrêté pour tous les collaborateurs. Pour les demandes générales ou les arrêts partiels, veuillez utiliser les tickets de service habituels.

*** Indique une donnée obligatoire**

Compte
Demo GmbH & Co. KG

Contact
Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

* Version proALPHA
20703WW020 7.1e

* Description courte
Description courte de votre demande

Ticket parent
Veuillez sélectionner

* Impact sur l'activité
-- Néant --

* Description

Paragraphe B I

Merci de décrire au mieux votre problématique dans cette fenêtre en rapportant le maximum d'éléments indiqués ci-dessous.
Une information importante est de communiquer sur le cheminement qui amène le problème, pour cela:

- Description du problème par écrit (sous forme de liste, si possible)
- Captures d'écran dans leur ensemble pour situer les programmes actifs ET AUSSI capture d'écran des messages d'erreur.
- Vous pouvez aussi entrer le message d'erreur sous forme de texte. Pour cela, vous pouvez copier les messages d'erreur de proALPHA au moyen de **<Ctrl + C>** et les insérer ci-dessous au moyen de **<Ctrl + V>**.

Légende – signification des champs dans le masque :

- **Impact sur l'activité** : Quel est l'impact de votre problème sur votre activité ? Cette information aide l'employé du service clientèle à catégoriser les cas d'urgence.
- **Version proALPHA / modules** : les produits / modules concernés
- **Priorité** : classé comme « moyenne » par défaut
- **Description courte** : récapitulatif concis de votre demande
- **Description** : description détaillée de votre demande (vous pouvez vous orienter sur les mots-clés prédéfinis)
- **Environnement** (en option) : l'environnement proALPHA Production, Test, Test 2
- **Société** (en option) : mandant proALPHA
- **Référence externe** (en option) : si vous souhaitez suivre le statut de votre demande avec votre propre référence.

Saviez-vous que nous mettons à disposition des recommandations pour signaler un problème ? Cliquez ici :

[Recommandations pour signaler un problème](#)

[Informations sur une erreur \(exemple\)](#)

[Fournir des informations pour l'analyse d'erreur](#)

2.1.2 Ouvrir un ticket

Page d'accueil > Mes tickets > Ouvrir un ticket

Ouvrir un ticket

* Indique une donnée obligatoire

Compte

Contact

*Version proALPHA

*Description courte

*Priorité

Ticket parent

*Catégorie

*Description

Société

Votre référence

Environnement

Module

Soumettre

Informations obligatoires
 Description courte

Légende – signification des champs dans le masque :

- **Version proALPHA / modules** : les produits / modules concernés
- **Catégorie** :
 - Service/support** : pour tout type de question et de signalisation de problème concernant le logiciel proALPHA
 - Projet** : Une équipe de projet vous assiste lors de l'implémentation de proALPHA ou lors de la préparation d'une mise-à-jour vers une version actuelle ? Veuillez alors utiliser cette catégorie pour poser des questions et signaler des problèmes qui concernent l'équipe de projet.
 - D'autres services** : pour vos demandes concernant les domaines Academy, Marketing, Consulting et la gestion des ordres.
- **Priorité** : priorité / urgence de la demande
- **Description courte** : récapitulatif concis de votre demande
- **Description** : description détaillée de votre demande (vous pouvez vous orienter sur les mots-clés prédéfinis)
- **Environnement** (en option) : l'environnement proALPHA Production, Test, Test 2
- **Société** (en option) : mandant proALPHA
- **Votre référence** (en option) : vous pouvez saisir ici le numéro de ticket de votre système de tickets utilisé en interne. Cette référence sera ajoutée au champ d'objet dans toutes les notifications par e-mail.

Le ticketing

Saviez-vous que nous mettons à disposition des recommandations pour signaler un problème ?
Cliquez ici :

[Recommandations pour signaler un problème](#)

[Informations sur une erreur \(exemple\)](#)

[Fournir des informations pour l'analyse d'erreur](#)

2.2 Historique des tickets

Après avoir envoyé le ticket, vous voyez directement l'information du ticket ainsi que le numéro du ticket :

Page d'accueil > Service & Support > My proALPHA > Médiathèque > Gestion des tests > Community > Rechercher > Profil > Déconnecter

Page d'accueil > Mes tickets > Aperçu du ticket

Historique du ticket

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Paragraphe

Envoyer

Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
© 2023-07-24 13:03:03
CS0151466 Créé

Détails

Numéro	CS0151466	État	Nouveau
Priorité	4 - Faible	Contrat	20703WW020/7
Compte	Demo GmbH & Co. KG	Contact	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
Produit vendu	20703WW020 7.1e	External reference	EXAMPLE1234
Request ticket	faux	Mis à jour	2023-07-24 13:03:04
Équipe responsable	pA-SDP_SUP_CaseEntry	Créé	2023-07-24 13:03:03

Changer détails

Contact

Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Référence externe

EXAMPLE1234

Mettre à jour

Actions

Vous recevez parallèlement une confirmation par e-mail :

Hallo Frank N. Further,

Wir haben Ihr Ticket eröffnet. Weitere Details finden Sie hier: [LINK](#)

Unser proALPHA Team hat Ihre Anfrage aufgenommen und zur Bearbeitung an die richtige Stelle weitergeleitet. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen.

Hinweis: Im proALPHA Kundenportal sehen Sie immer den aktuellen Status der Bearbeitung.

[Zum Log-in](#)

Mit freundlichen Grüßen

Ihr proALPHA Team

Le lien indiqué dans l'e-mail vous redirigera directement vers le ticket dans le portail clients.

Le ticketing

2.2.1 Commentaire/demande de précisions

Une fois des commentaires/des demandes de précisions saisis, ceux-ci seront affichés dans le portail et envoyés parallèlement par e-mail.

PRO ALPHA

Page d'accueil Service & Support My proALPHA Médiathèque Gestion des tests Community Q Rechercher Profil Déconnecter

Page d'accueil > Mes tickets > Aperçu du ticket

Historique du ticket

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Paragraphe B I [Rich text editor icons]

2023-07-24 15:05:05 • Commentaires additionnels • % Tickets

Hello Mr. Furter,
We will take care of your request and let you know as soon as we have found a solution.
Best regards,
John Styles

Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
2023-07-24 13:03:03
CS0151466 Créé

Détails

Numéro CS0151466 État **Ouvert**

Priorité 4 – Faible Contrat 20703WW020/7

Compte Demo GmbH & Co. KG Contact Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Produit vendu 20703WW020 7.1e External reference EXAMPLE1234

Request ticket faux Affecté à [redacted]

Mis à jour 2023-07-24 15:05:05 Equipe responsable pA-SDP_SUP_CaseEntry

Créé 2023-07-24 13:03:03

Changer détails

Contact Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Référence externe EXAMPLE1234

Mettre à jour

Informations par e-mail

Sehr geehrte Damen und Herren,

um Ihr Anliegen fachgerecht bearbeiten zu können, haben wir noch eine Rückfrage bzw. benötigen noch Informationen.

Beschreibung: Benutzer XXXX kann sich nicht anmelden

Dringlichkeit: 4 - Low

Produkt:

Ticket anschauen: [LINK](#)

Kommentare:

2021-03-11 11:21:55 CET - Nezar Käfer - Additional comments

Kommentar

2.2.2 Comment puis-je savoir si une action ou une information est nécessaire de ma part ?

Vous recevez une notification dans le portail ainsi que par e-mail au cas où une information/action de votre part est nécessaire pour le traitement du ticket.

La notification est affichée dans le portail, dans l'aperçu des tickets, sous le lien « Action nécessaire pour... ».

Vos Tickets **Action nécessaire pour 17**  

Numéro	Brève description	Priorité	État	Mis à jour
CS0151466	Ticket for demonstration	4 – Faible	Ouvert	2023-07-24 15:05:05 >

Le ticketing

Dans l'historique des tickets, cela se présente comme suit :

The screenshot shows a web interface for ticket management. The main content area is titled 'Historique du ticket' and displays a ticket for demonstration. The ticket description is highlighted in yellow. On the right side, there is a 'Détails' section with various fields and values. A red arrow points to the 'État' field, which is 'En attente d'infos'. Below the main content, there is a comment section with a 'Envoyer' button, also indicated by a red arrow.

Page d'accueil > Mes tickets > Aperçu du ticket

Historique du ticket

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Paragraphe

Envoyer

© 2023-07-24 15:22:47 • Commentaires additionnels • % Traduire

Hello Mr. Furter,
we need the following information from you in order to process your request.
1) This.
2) That.
3) And this.
Best regards,
John Styles

Détails

Numéro CS0151466

État **En attente d'infos**

Priorité 4 – Faible

Contrat 20703WW020/7

Compte Demo GmbH & Co. KG

Contact Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Produit vendu 20703WW020 7.1e

External reference EXAMPLE1234

Request ticket faux

Affecté à [REDACTED]

Mis à jour 2023-07-24 15:22:49

Équipe responsable pA-SDP_SUP_CaseEntry

Créé 2023-07-24 13:03:03

Changer détails

Contact Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Référence externe

Vous pouvez saisir et envoyer la réponse directement dans le portail. L'état « Ouvert » sera alors affecté au ticket et le service client s'en chargera.

This is a close-up of the 'Détails' section from the previous screenshot. The 'État' field is highlighted in orange and set to 'Ouvert', with a red arrow pointing to it.

Détails

Numéro CS0151466

État **Ouvert**

Priorité 4 – Faible

Contrat 20703WW020/7

Compte Demo GmbH & Co. KG

Contact Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Produit vendu 20703WW020 7.1e

External reference EXAMPLE1234

Request ticket faux

Affecté à [REDACTED]

Mis à jour 2023-07-24 15:05:05

Équipe responsable pA-SDP_SUP_CaseEntry

Créé 2023-07-24 13:03:03

2.2.3 Solution proposée

Dès qu'une solution est disponible, elle sera affichée dans l'aperçu des tickets et envoyée parallèlement par e-mail.

The screenshot shows the 'Aperçu des tickets' page. The 'Action requise' tab is selected. The 'Tickets' section shows a list of tickets. The 'État' field for the first ticket is highlighted in yellow and set to 'Résolu', with a red arrow pointing to it.

Aperçu des tickets

Tous les tickets **Action requise** Mes tickets Tickets internes EP KAM

Tickets

Tous > État dans (Résolu, En attente d'infos)

Numéro	Brève description	Priorité	État	Contact	Prod
CS0151466	Ticket for demonstration	4 – Faible	Résolu	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...	20703 7.1e

Le ticketing

Dans le portail, cette opération est affichée dans l'aperçu des tickets par l'état « Résolu ».

Vous pouvez accepter ou refuser la solution proposée soit dans le portail, soit via le lien dans l'e-mail :

Historique du ticket

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Paragraphe B I

Envoyer

2023-07-24 15:36:42 . Commentaires additionnels . % Traduire

Hello Mr. Furter,
we have a solution for your ticket:
We've adjusted this and that, so you can work around the problem.
Best regards,
John Styles

FF 2023-07-24 15:36:06 . Commentaires additionnels . % Traduire

Frank N. Furter (frank.n.furter@rock...)
Hello Mr Styles,
here is the required information:
1) ...
2) ...
3) ...
Greetings

2023-07-24 15:22:47 . Commentaires additionnels . % Traduire

Hello Mr. Furter,
we need the following information from you in order to process your request.

Détails

Numéro	CS0151466	État	Résolu
Priorité	4 - Faible	Contrat	20703WW020/7
Compte	Demo GmbH & Co. KG	Contact	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
Produit vendu	20703WW020 7.1e	External reference	EXAMPLE1234
Request ticket	faux	Affecté à	[REDACTED]
Mis à jour	2023-07-24 15:36:45	Équipe responsable	PA-SDP_SUP_CaseEntry
Créé	2023-07-24 13:03:03		

Changer détails

Contact

Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de) x

Référence externe

EXAMPLE1234

Mettre à jour

Actions

Accepter la solution

Refuser la solution

2.2.4 Refuser la solution proposée

Si vous n'êtes pas d'accord avec la solution proposée et que vous cliquez sur « Refuser », le ticket sera ouvert et traité à nouveau. Veuillez alors indiquer une justification détaillée dans le champ correspondant, afin que l'agent de service puisse réagir. Si vous refusez la solution proposée par e-mail, veuillez également fournir une explication détaillée et pertinente.

2.2.5 Accepter la solution proposée

Si nous avons réussi à résoudre votre problème, le ticket sera fermé. Une fois fermé, un ticket ne peut pas être ouvert à nouveau.

2.3 Aperçu des tickets

Vous obtenez un aperçu de vos tickets en cliquant sur « En savoir plus » dans le champs « Service après-vente et assistance », ou sur « Voir l'aperçu des tickets » dans le champs « Vos tickets ». Dans l'aperçu des tickets, vous voyez les onglets « Tous les tickets », « Action nécessaire » et « Mes tickets ».

Le ticketing

Informations Importantes
dernières informations publiées
Afficher les détails >

Service après-vente et assistance
Savoir-faire et assistance pour la pratique
En savoir plus >

Votre chargé de clientèle
Vos questions autour des ventes:
Andreas Wolz
Prendre contact >

Vos Tickets Action nécessaire pour 18 Ouvrir un Ticket

Numéro	Brève description	Priorité	État	Mis à jour
CS0151472	Problem	4 – Faible	Nouveau	2023-07-24 15:50:21
CS0151471	Test	4 – Faible	Nouveau	2023-07-24 15:49:53
CS0151466	Ticket for demonstration	4 – Faible	Résolu	2023-07-24 15:36:45

Voir l'aperçu des tickets >

Vous souhaitez être contacté ?
Entrez rapidement et facilement en contact avec les bons interlocuteurs chez proALPHA.

- ✓ Demander & réserver des offres de conseil
- ✓ Demandes de licence à votre chargé de clientèle
- ✓ Réclamations concernant, entre autres, des factures
- ✓ Demander des offres de formation
- ✓ Demander du matériel d'information
- ✓ et bien plus encore...

Prendre contact >

Vos Tickets Action nécessaire pour 18 Ouvrir un Ticket

Tous les tickets Action nécessaire Mes tickets Tickets internes

Numéro	Brève description	Priorité	État	Ressource	Asset (category)	Mis à jour
CS0151472	Problem	4 – Faible	Nouveau	7.1e		2023-07-24 15:50:21
CS0151471	Test	4 – Faible	Nouveau	7.1e		2023-07-24 15:49:53
CS0151466	Ticket for demonstration	4 – Faible	Résolu	7.1e		2023-07-24 15:36:45

Légende – signification des champs :

Tous les tickets : Tous les tickets saisis depuis ce compte.
(Remarque : Pour cela, des droits d'administrateur sont nécessaires, sinon seul l'onglet « Mes tickets » sera affiché.)

Action nécessaire : tous les tickets qui exigent une action de votre part.
(Exemples : réponses, tests, confirmations...)

Mes tickets : tous les tickets qui ont été signalés par l'utilisateur connecté. Si un utilisateur dispose seulement de droits d'utilisateur simples, il ne verra que ses propres tickets. Par conséquent, ce lien n'aura aucune fonction.

Tickets internes : Ici sont affichés les tickets qui ont été créés dans le cadre de la gestion des tests ou que vous avez créés pour des fins internes. Vous recevrez plus d'informations à ce sujet de la part de votre équipe de projet.

2.4 Filtrer individuellement les tickets

Tous les tickets peuvent être filtrés individuellement dans l'aperçu des tickets. Pour ce faire, cliquez sur « Afficher plus de tickets » :

Pour changer les paramètres du filtre, cliquez sur le symbole du filtre et saisissez les propriétés du filtre :

Aperçu des tickets

Tous les tickets | Action requise | Mes tickets | Tickets internes | EP | KAM

Tickets

Tous > État != Fermé

Numéro	Breve description	Priorité	État	Cont
CS0151472	Problem	4 – Faible	Nouveau	Frank (frank

2.4.1 Exemples de filtres individuels

Voici deux exemples de filtres individuels :

- Afficher des tickets qui ont été ouverts il y a plus de 4 semaines :

Tous > État != Fermé > Créé <= 2023-06-25 00:00:00

Charger le filtre | Enregistrer le filtre | Effacer tout | Exécuter

Toutes ces conditions doivent être remplies

État n'est pas Fermé

Créé est égal ou antérieur Les 30 derniers jours

OU ET

Nouveau critère

- Afficher des tickets qui ont été fermés le mois dernier :

Tous > État = Fermé > Mis à jour >= 2023-06-01 00:00:00

Charger le filtre | Enregistrer le filtre | Effacer tout | Exécuter

Toutes ces conditions doivent être remplies

État est Fermé

Mis à jour à ou après Le mois dernier

OU ET

Nouveau critère

Vous pouvez également enregistrer des filtres personnalisés en sélectionnant « Enregistrer le filtre ». Saisissez ensuite le nom du filtre qui décrit brièvement le paramètre du filtre.

Enregistrer le filtre

Nom du filtre (Obligatoire)

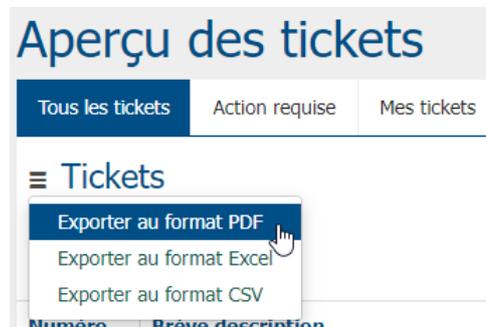
Requête État != Fermé

Soumettre

Le ticketing

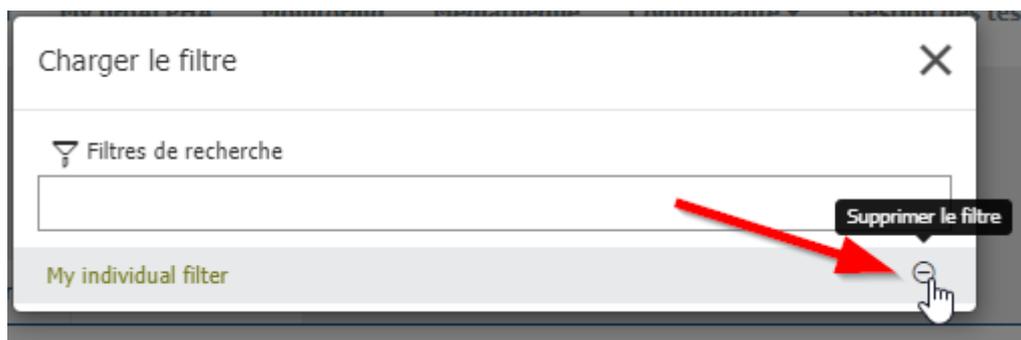
Dans l'aperçu des tickets, le filtre que vous avez créé est maintenant affiché sous le nom que vous lui avez attribué. Sélectionnez-le pour filtrer les tickets conformément.

En outre, vous pouvez exporter la liste des tickets sous forme de fichier PDF, Excel ou CSV :



2.4.2 Supprimer des filtres individuels

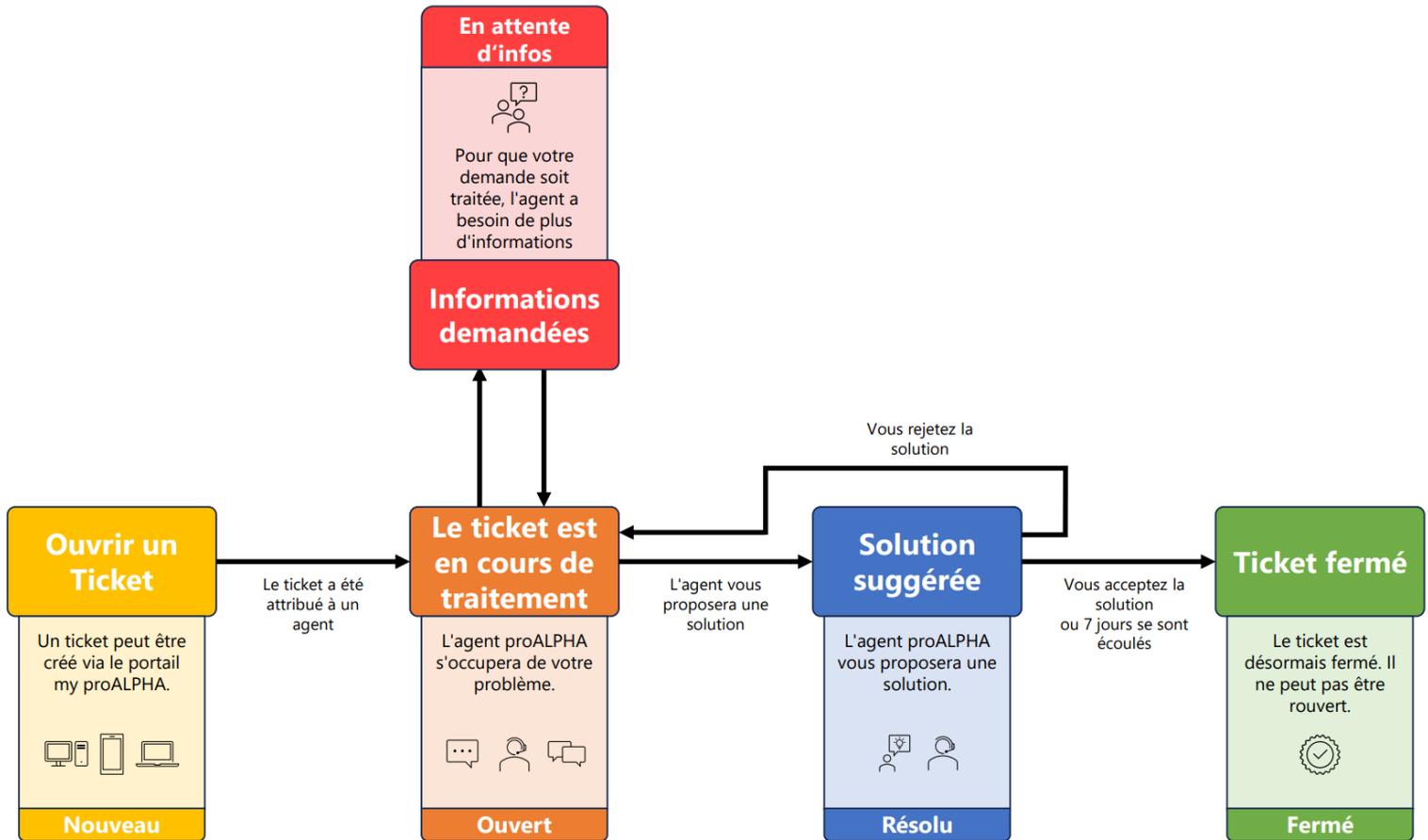
Pour supprimer des filtres individuels, cliquez sur le symbole du filtre, puis cliquez sur « Charger le filtre ». Ici, vous pouvez supprimer des filtres individuels.



Comment fonctionne le traitement d'un ticket?

3. Comment fonctionne le traitement d'un ticket?

L'image suivante représente les étapes d'un ticket.



(Représentation d'après l'illustration de Service Now)

4. Prendre contact

Dans le portail, nous distinguons principalement entre les tickets (incidents) et les demandes (demandes de service après-vente).

Pour effectuer une demande, nous avons complété la fonction « Prendre contact » afin que vous puissiez trouver plus rapidement la personne de contact adéquate pour votre demande.

Les « Services » derrière la fonction « Prendre contact » vous permettent de demander des prestations de conseil, de réclamer des factures ou de contacter votre gestionnaire de compte. Les services mis à votre disposition sont complétés en permanence.

The screenshot displays the 'Prendre contact' interface with several sections:

- Informations Importantes:** dernières informations publiées. [Afficher les détails >](#)
- Service après-vente et assistance:** Savoir-faire et assistance pour la pratique. [En savoir plus >](#)
- Votre chargé de clientèle:** Vos questions autour des ventes: **Andreas Wolz**. [Prendre contact >](#)
- Vos Tickets:** Action nécessaire pour 18. [Ouvrir un Ticket](#)
- Vous souhaitez être contacté ?** Entrez rapidement et facilement en contact avec les bons interlocuteurs chez proALPHA.
 - ✓ Demander & réserver des offres de conseil
 - ✓ Demandes de licence à votre chargé de clientèle
 - ✓ Réclamations concernant, entre autres, des factures
 - ✓ Demander des offres de formation
 - ✓ Demander du matériel d'information
 - ✓ et bien plus encore...[Prendre contact >](#) (indicated by a red arrow)

Numéro	Brève description	Priorité	État	Mis à jour
CS0151431	Get in touch	3 – Modéré	Nouveau	2023-07-25 10:40:02
CS0151477	Problem	4 – Faible	Nouveau	2023-07-25 08:22:30
CS0151476	Question HR	4 – Faible	Nouveau	2023-07-25 08:22:13

[Voir l'aperçu des tickets >](#)

À gauche, vous pouvez filtrer les « Services » via les catalogues et/ou les sous-catégories. Le côté droit s'adapte en fonction de la sélection effectuée sur le côté gauche. Si vous souhaitez commander par exemple des forfaits de conseil, veuillez cliquer à gauche sur « Services de consultation | Forfaits de conseil ». Sélectionnez à droite le service souhaité parmi les « Services » offerts.

The screenshot shows the service catalog interface with the following elements:

- Navigation: Page d'accueil > Tous les catalogues > Des Services de Consultation > **Forfaits de Conseil**
- Search: Rechercher dans le catalogue
- Left sidebar (Catalogues):
 - Des Services de Consultation
 - Mon équipe projet
 - Forfaits de Conseil**
 - Autres
 - Cours de Formation
 - Plaintes
 - Votre Gestionnaire De Compte
 - Gestion des Partenaires
- Main content (Forfaits de Conseil):
 - Anforderung X-Rechnung**: Installation des X-Rechnungs Update auf 2.3.1. [Afficher les détails](#) **590,00 €**
 - Concept d'autorisations de P...**: Concept d'autorisations de Package. [Afficher les détails](#) (highlighted in yellow)
 - Colis Envoi Autom des Docu...**: Colis Envoi Automatique des Documents. [Afficher les détails](#)
 - Flux de Travail de Package**: Flux de Travail de Package. [Afficher les détails](#)

Les champs « Compte » et « Contact » sont remplis automatiquement. Vous pouvez indiquer votre numéro de portable professionnel pour que nous puissions prendre contact avec vous. Tous les champs obligatoires sont marqués par un astérisque. Après avoir introduit votre message, veuillez

Prendre contact

cliquer sur « Exécuter » en haut à droite. Un ticket correspondant sera créé, que vous pourrez consulter comme tous les autres tickets dans l'aperçu des tickets.

Page d'accueil > Mes listes

Aperçu des tickets

Tous les tickets | Action requise | Mes tickets | Tickets internes

≡ Tickets

Tout > État != Fermé

Numéro	Breve description	Priorité	État	Contact	Produit vendu	Asset (category)	Catégorie	E
CS0163980	Package "permissions concept"	3 – Modéré	Nouveau	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...)	20703WW020 9.3		pA-Remote Consulting	

La catégorie du ticket est « pA-RemoteConsulting ». Si vous souhaitez consulter uniquement des tickets qui ont été créés par le biais d'une demande/requête (Service Request), vous pouvez utiliser l'option de filtrage (voir ci-dessus) dans l'aperçu des tickets pour filtrer le champ « Initiée en tant que requête » :

Tous > Initiée en tant que requête = vrai

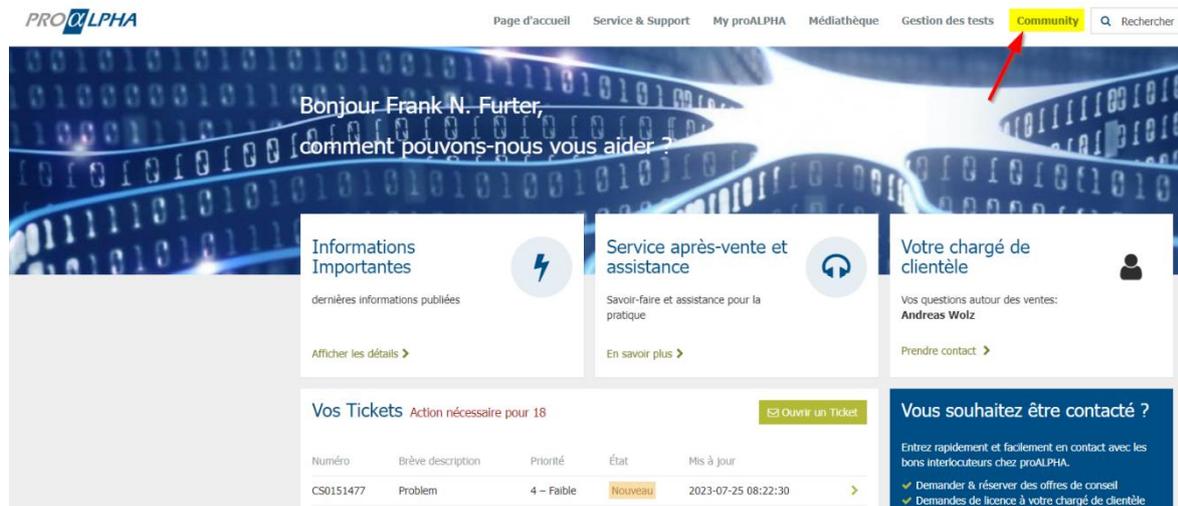
Charger le filtre | Enregistrer le filtre | Effacer tout | Exécuter

Toutes ces conditions doivent être remplies

Initiée en tant que re... ▼ est ▼ vrai ▼ ⊖ OU ET

5. Communauté

Vous avez accès à la communauté via le ruban.

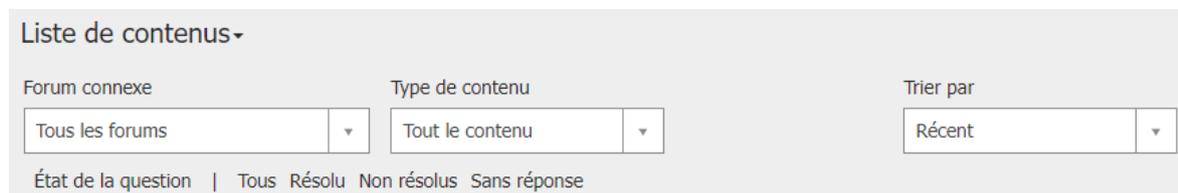


La communauté est une plateforme en ligne qui vous permet d'échanger des idées avec d'autres utilisateurs de proALPHA et l'équipe de proALPHA sur tous les sujets relatifs à proALPHA. Vous pouvez y obtenir des réponses à vos questions.

Vous avez également l'option de rechercher des entrées de forum :



Vous pouvez filtrer les entrées existantes via la « Liste de contenus » :



Forum connexe : Ici, vous pouvez filtrer les entrées d'un forum particulier ou faire afficher les entrées de tous les forums

Type de contenu : Ici, vous pouvez filtrer par exemple des questions ou des articles de blog.

Trier par : « Récemment » affiche les contributions les plus récentes en premier, « Populaire » affiche les contributions ayant beaucoup d'appels ou d'interactions, « Créé » trie en fonction de la date de création.

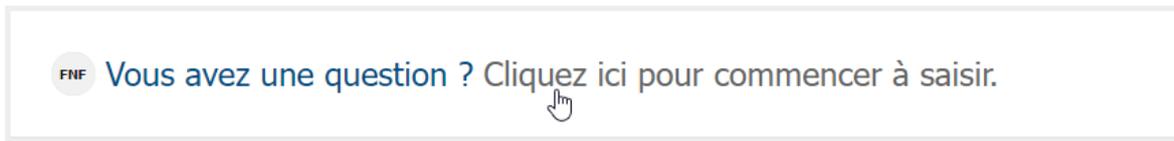
État de la question : Si vous recherchez des questions (type de contenu), vous pouvez délimiter davantage le statut de l'entrée, par exemple pour afficher uniquement les

Communauté

entrées qui disposent déjà d'une réponse vérifiée en sélectionnant le statut « Résolu ».

5.1 Poser une question

Vous souhaitez poser une question à la communauté de proALPHA ? Cliquez sur le bouton correspondant sous « Communauté » :



Un masque de saisie est affiché :

Une capture d'écran d'une page web intitulée 'Page d'accueil de la communauté'. Le formulaire de saisie est divisé en sections : 1. 'Titre de la question' : un champ de texte avec 'Quelle est votre question ?' et un bouton 'FNF' à gauche. 2. 'Forum' : un menu déroulant avec 'proALPHA ERP' sélectionné. 3. 'Rubrique(s)' : un champ de texte vide avec la note 'Sélectionner un maximum de 5 rubriques' en dessous. 4. 'Description' : une barre d'outils de formatage (paragraphe, gras, italique, souligné, police système, taille 12pt, alignement, couleur, arrière-plan) au-dessus d'un grand champ de texte. 5. 'Ajouter des pièces jointes' : un lien avec un pictogramme de fichier. 6. Deux boutons 'Annuler' et 'Publier' en bas à droite.

Titre de la question : Ici, vous pouvez récapituler votre question de manière concise.

Rubrique(s) : Ici, vous pouvez saisir la ou les rubriques auxquelles la question peut être attribuée.

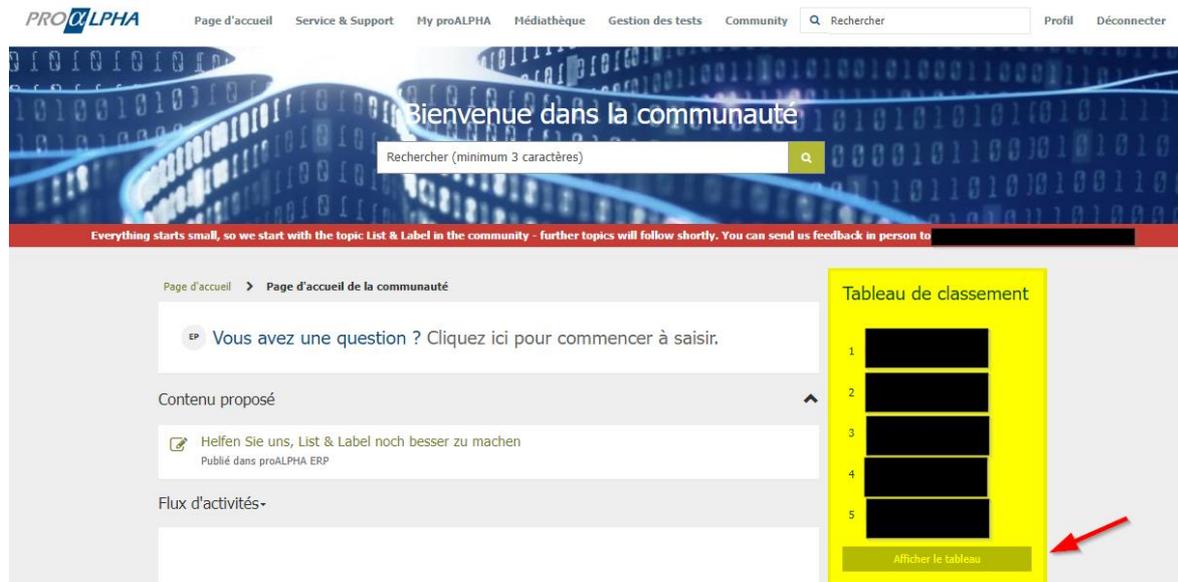
Description : Ici, vous pouvez détailler votre question et introduire des informations supplémentaires.

Communauté

Ajouter des pièces jointes : Ici, vous pouvez ajouter des pièces jointes, par exemple des fichiers PDF ou des fichiers images.

5.2 Classement

Des points sont attribués pour la collaboration dans le portail. Les utilisateurs ayant obtenu le plus grand nombre de points sont affichés dans un tableau de classement. Vous pouvez faire afficher le tableau de classement complet en cliquant sur « Afficher le tableau ».



Outre le rang, vous pouvez également y consulter le nombre exact de points et le niveau (c'est-à-dire le statut) atteint.

The image shows the 'Tableau de classement' page. At the top, there is a breadcrumb 'my proALPHA > Community'. Below the breadcrumb is the title 'Tableau de classement'. There are two dropdown menus: 'Tout' and 'Toutes les catégories'. Below the dropdowns is a table with the following columns: 'Classement', 'Utilisateur', 'Points', and 'Niveau'. The table contains the following data:

Classement	Utilisateur	Points	Niveau
1	NQ [redacted]	200	Débutant
2	LB [redacted]	180	Débutant
3	SS [redacted]	150	Débutant
4	[redacted]	140	Débutant
5	AR [redacted]	100	Débutant
5	PG [redacted]	100	Débutant
7	TH [redacted]	80	

Bon à savoir !

proALPHA honore régulièrement la collaboration dans les communautés. Il vaut donc définitivement la peine de participer régulièrement aux discussions de la communauté !

5.3 Système de notation

Vous obtenez des points pour l'exécution d'actions particulières dans la communauté. Ces points sont valables pour le forum, la rubrique ou à un niveau global. Plus vous obtenez de points, plus votre rang est élevé dans le tableau de classement.

Badges de sécurité : Un badge sera affiché dans votre profil comme trophée lorsque vous achevez une tâche dans la communauté. Afficher la liste des badges que vous avez déjà déverrouillés et que vous devez encore déverrouiller dans votre profil.

Points : Dès que vous achevez une tâche de la liste suivante, vous gagnerez le nombre de points correspondants.

Les points sont attribués comme suit :

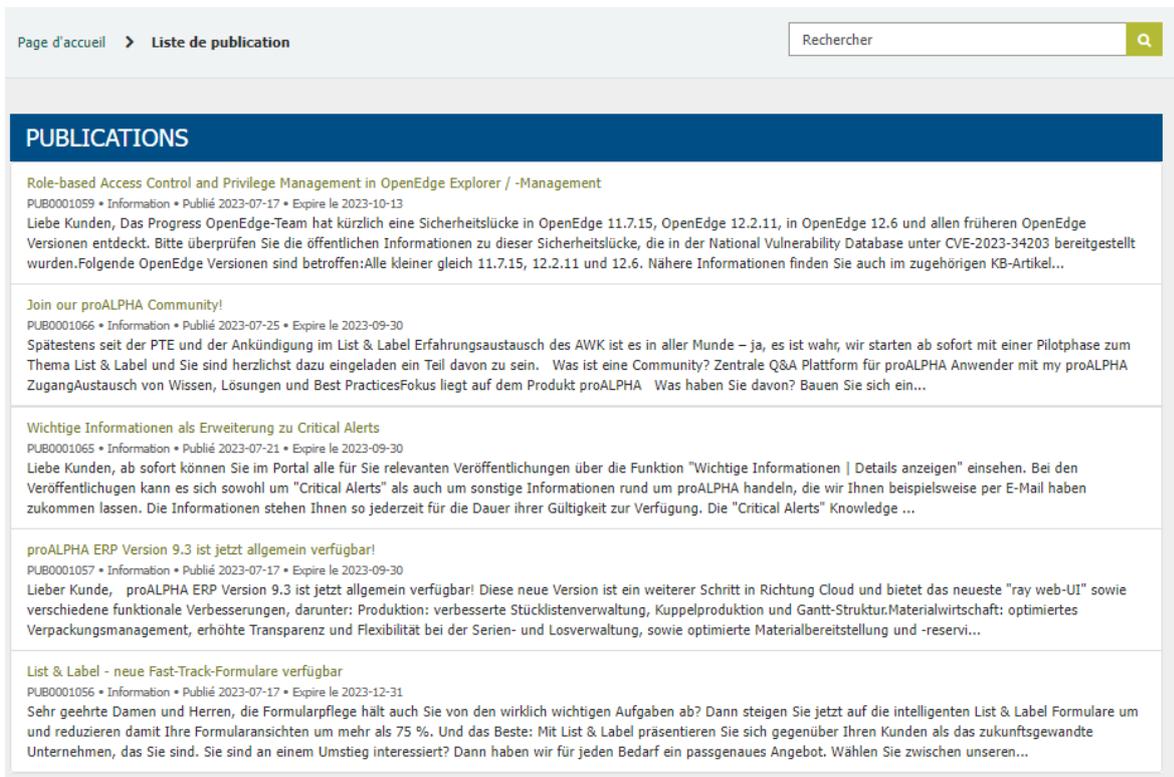
Points	Action
2	Ajouter un signet à une question
5	Donner une évaluation positive à une question
5	Marquer un commentaire comme étant utile
5	Marquer un document comme étant utile
5	Marquer une vidéo comme étant utile
5	Marquer un blog comme étant utile
20	Marquer une question comme étant utile
20	Publier un document dans un forum
20	Ajouter un signet à un document
20	Publier une vidéo dans un forum
20	Ajouter un signet à un blog
20	Ajouter un signet à une vidéo
40	Marquer une réponse à une question comme étant correcte
50	Publier un blog dans un forum

6. Informations importantes

Sur la page d'accueil, vous pouvez consulter des informations importantes à cet endroit-ci :

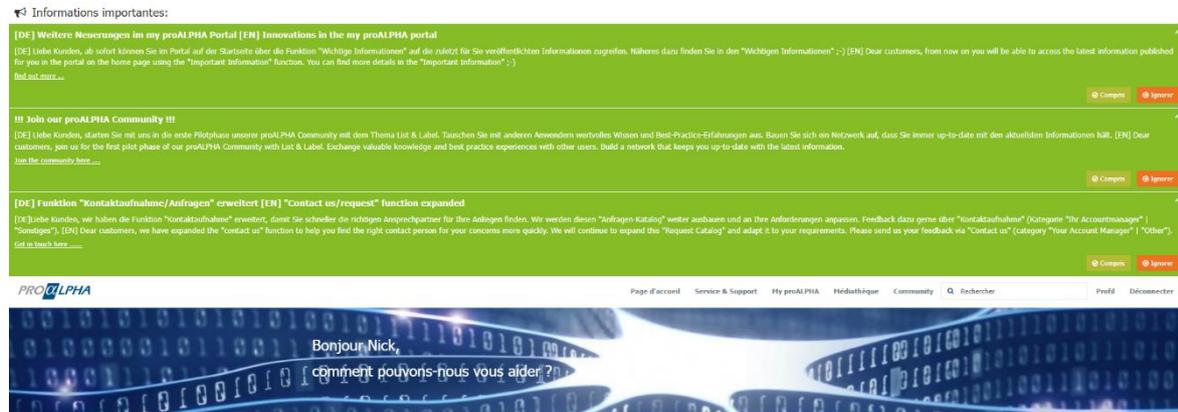


Là, toutes les informations (publications) pertinentes sont affichées pendant leur durée de validité :



7. Notifications

Les notifications et les informations sont affichées au-dessus du ruban, globalement pour toutes les pages.

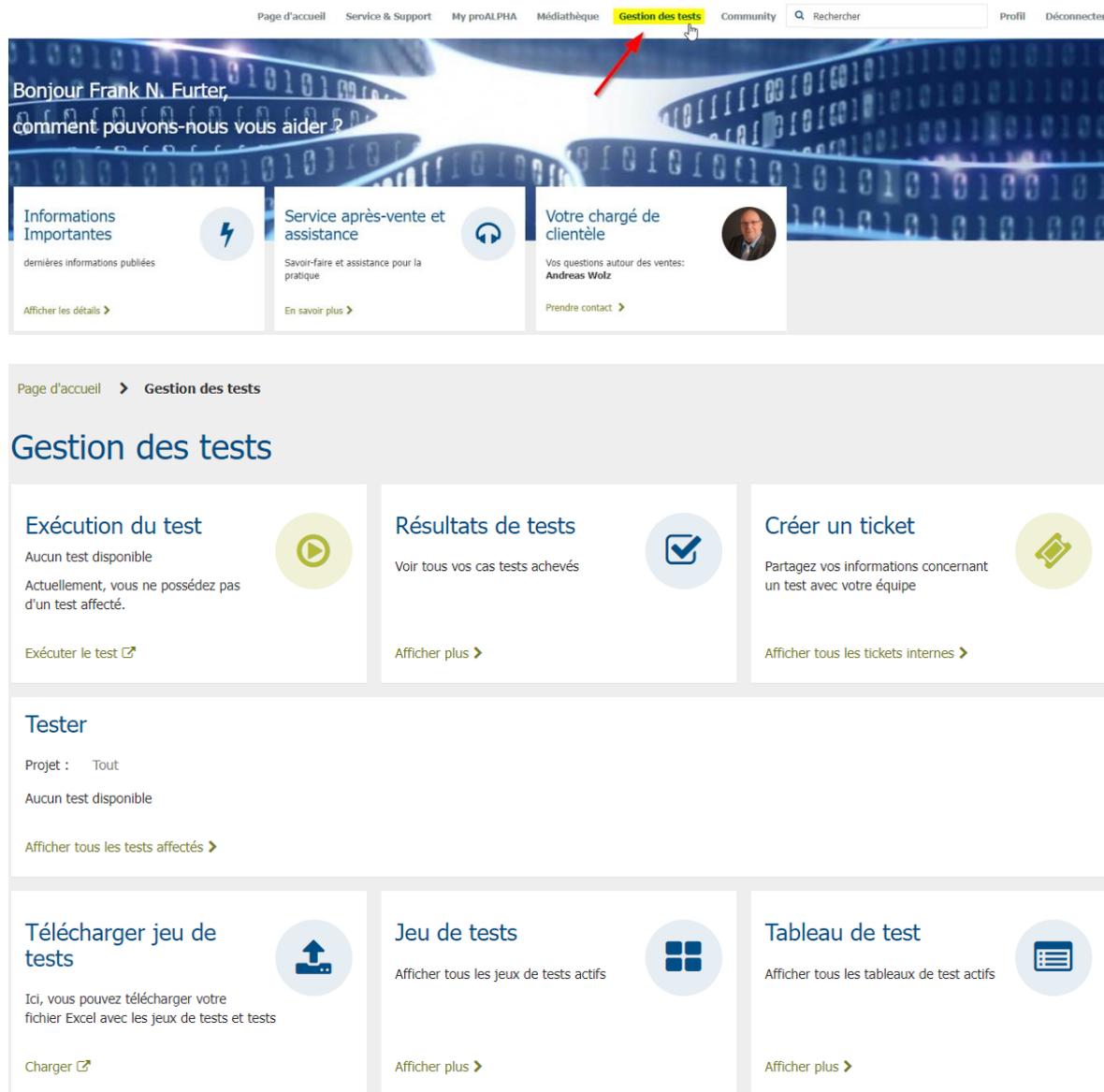


Les notifications sont toujours publiées en allemand et en anglais. Lorsque vous avez terminé de lire les notifications, vous pouvez les masquer en cliquant sur « Compris ». Sinon, vous pouvez aussi ignorer les notifications dans un premier temps. La prochaine fois que vous vous connectez au portail, l'information s'affichera à nouveau.

Si des informations supplémentaires sont disponibles pour une notification, vous trouverez un lien correspondant dans cette notification.

8. Gestion des tests

Veillez vous concerter avec votre équipe de projet proALPHA si vous souhaitez utiliser la gestion des tests. Vous pouvez accéder à la gestion des tests via la page d'accueil dans le portail :



The screenshot displays the user interface of the proALPHA portal. At the top, a navigation bar includes links for 'Page d'accueil', 'Service & Support', 'My proALPHA', 'Médiathèque', 'Gestion des tests' (highlighted with a red arrow), 'Community', a search bar, and 'Profil Déconnecter'. Below the navigation bar is a banner with the text 'Bonjour Frank N. Furter, comment pouvons-nous vous aider ?'. The main content area is divided into several sections:

- Informations Importantes:** 'dernières informations publiées' with a link 'Afficher les détails >'. Includes a lightning bolt icon.
- Service après-vente et assistance:** 'Savoir-faire et assistance pour la pratique' with a link 'En savoir plus >'. Includes a headset icon.
- Votre chargé de clientèle:** 'Vos questions autour des ventes: Andreas Wolz' with a link 'Prendre contact >'. Includes a profile picture of Andreas Wolz.

The 'Gestion des tests' page is accessed via a breadcrumb 'Page d'accueil > Gestion des tests'. The main heading is 'Gestion des tests'. The page features three primary action cards:

- Exécution du test:** 'Aucun test disponible. Actuellement, vous ne possédez pas d'un test affecté.' Includes a play button icon and a link 'Exécuter le test >'. A red arrow points to this section.
- Résultats de tests:** 'Voir tous vos cas tests achevés' with a link 'Afficher plus >'. Includes a checkmark icon.
- Créer un ticket:** 'Partagez vos informations concernant un test avec votre équipe' with a link 'Afficher tous les tickets internes >'. Includes a ticket icon.

Below these cards is a 'Tester' section with a filter 'Projet : Tout' and the text 'Aucun test disponible', with a link 'Afficher tous les tests affectés >'. At the bottom, there are three more cards:

- Télécharger jeu de tests:** 'Ici, vous pouvez télécharger votre fichier Excel avec les jeux de tests et tests' with a link 'Charger >'. Includes an upload icon.
- Jeu de tests:** 'Afficher tous les jeux de tests actifs' with a link 'Afficher plus >'. Includes a grid icon.
- Tableau de test:** 'Afficher tous les tableaux de test actifs' with a link 'Afficher plus >'. Includes a table icon.

9. Inviter et gérer mon équipe / les membres de mon équipe

9.1 En tant qu'administrateur, vous avez invité une personne

En tant qu'administrateur pour my proALPHA, vous êtes autorisé à inviter les membres de votre équipe et d'attribuer des rôles correspondants sous « Profil »

The screenshot shows the user profile page with the following sections:

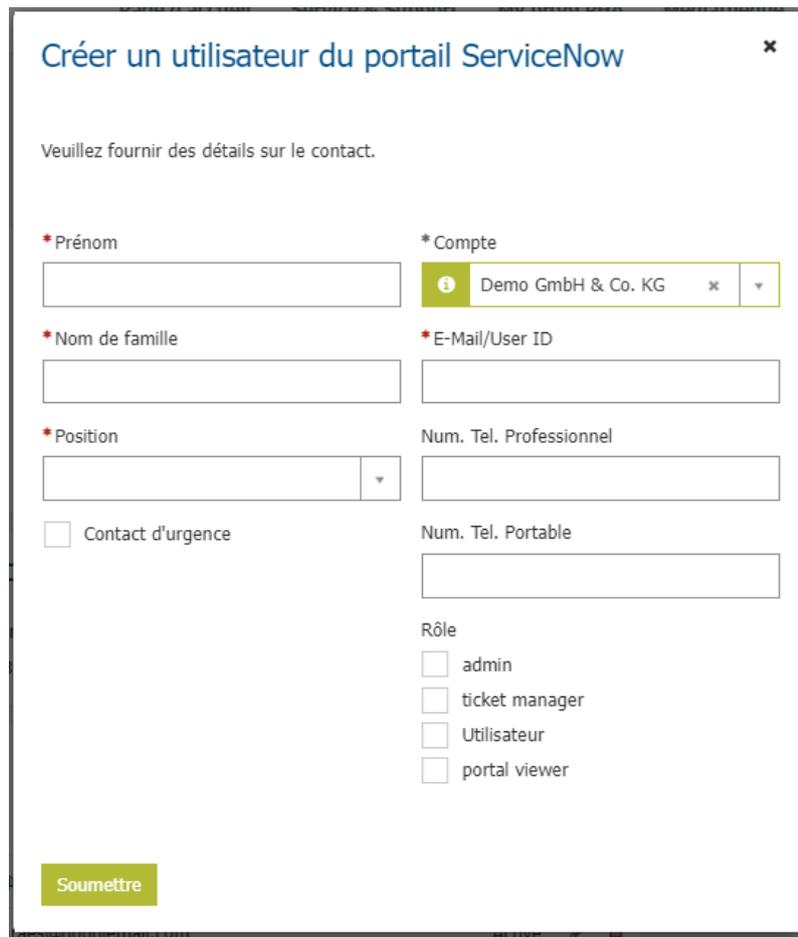
- Page d'accueil** | **Service & Support** | **My proALPHA** | **Médiathèque** | **Gestion des tests** | **Community** | | **Profil** | **Déconnecter**
- Page d'accueil > Profil d'utilisateur**
- Profil**
- Données personnelles**
 - Prénom et nom: Frank N. Furter
 - Société: Demo GmbH & Co. KG
 - Fonction: CEO/GF/Vorstand
 - Adresse: Auf dem Immel 9, 67685 Weilerbach
 - Téléphone (professionnel):
- Votre chargé de clientèle** (Image placeholder) | [Prendre contact >](#)
- Informations de connexion** | [Changer le mot de passe](#)
 - E-mail (Nom d'utilisateur): frank.n.furter@rockyhorror.de
 - Code d'enregistrement: 20703WW020
 - Mot de passe: *****
- Mon équipe** | [Nouveau contact](#) (highlighted with a red arrow)

Nom et prénom	E-mail	Position	État
Furter Frank N.	frank.n.furter@rockyhorror.de		Active
Hammer Claudi	c.hammer@demo.de	IT Mitarbeiter/-in	Active

- Messages de sécurité:**
 - Veillez vérifier l'exactitude et l'exhaustivité de toutes les informations !** Informez-nous toujours de tout changement afin de garantir un processus commercial sans heurts.
 - Protégez votre compte !** Si vous soupçonnez que vos données d'accès ne sont plus sécurisées, changez immédiatement le mot de passe.

Inviter et gérer mon équipe / les membres de mon équipe

Vous pouvez inviter une personne à my proALPHA au moyen de « Nouveau contact ».



The screenshot shows a web form titled "Créer un utilisateur du portail ServiceNow". The form is for creating a new user and includes the following fields and options:

- Prénom** (First name): Text input field.
- Compte** (Account): Dropdown menu with "Demo GmbH & Co. KG" selected.
- Nom de famille** (Last name): Text input field.
- E-Mail/User ID**: Text input field.
- Position**: Text input field with a dropdown arrow.
- Num. Tel. Professionnel** (Professional phone number): Text input field.
- Contact d'urgence** (Emergency contact): checkbox.
- Num. Tel. Portable** (Mobile phone number): Text input field.
- Rôle** (Role): Radio button options for "admin", "ticket manager", "Utilisateur", and "portal viewer".

A green "Soumettre" (Submit) button is located at the bottom left of the form.

Après avoir créé le nouveau contact, celui-ci reçoit un e-mail contenant le lien qui lui permet de définir son mot de passe. Le compte est activé dès que le mot de passe a été défini.

9.2 Vous avez transféré le code d'enregistrement

Vous pouvez voir le code d'enregistrement dans votre profil :

Inviter et gérer mon équipe / les membres de mon équipe

Page d'accueil > Profil d'utilisateur

Profil

Données personnelles

Prénom et nom	Frank N. Furter
Société	Demo GmbH & Co. KG
Fonction	CEO/GF/Vorstand
Adresse	Auf dem Immel 9, 67685 Weilerbach
Téléphone (professionnel)	

Informations de connexion

[Changer le mot de passe](#)

E-mail (Nom d'utilisateur)	frank.n.furter@rockyhorror.de	Mot de passe	*****
Code d'enregistrement	DEMODEMO_123		

Si vous avez transféré le code d'enregistrement à une personne qui n'est pas encore enregistrée, vous recevez automatiquement une notification sur my proALPHA que quelqu'un souhaite s'enregistrer.

Dans « Profil », vous trouverez la rubrique « Approbations ». Ici, vous voyez si de nouvelles approbations sont disponibles.

Vous pouvez faire afficher toutes les approbations.

Page d'accueil Service & Support My proALPHA Médiathèque Gestion des tests Community **Approbations 1** 🔍

Afficher toutes les approbations
Fritz Mustermann
Demo GmbH & Co. KG
2 heures auparavant

Page d'accueil > Approbations

Rechercher 🔍

≡ Approbations

État	Nom du registre	Enregistrer l'e-mail	Enregistrer le compte	Approbateur	Commentaires	Créé
Demandé	Fritz Mustermann	Fritz@Mustermann.de	Demo GmbH & Co. KG	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...		2023-07-31 11:59:15

< > Lignes 1 - 1 sur 1

En cliquant sur « Approuver », vous pouvez traiter la demande et l'accepter ou bien la refuser.

Votre approbation est requise pour demande d'enregistrement.

État
Demandé

Créé
environ 2 heures auparavant

Approuver
Refuser

Fritz Mustermann

Demande d'enregistrement

* Prénom

* Nom

* E-mail de l'entreprise

Compte

Department

9.3 Gérer les rôles du portail, Désactiver les autres utilisateurs

Vous pouvez utiliser le rôle d'administrateur pour gérer les autorisations d'accès et de portail de vos collègues. Ce tableau donne un aperçu de quel rôle dispose de quelles autorisations dans le portail:

Autorisation	Admin	Ticket-Manager	Utilisateur	Portal Viewer	Inactif
Accès au portail	✓	✓	✓	✓	✗
Créer des billets	✓	✓	✓	✗	✗
Afficher les billets, stockés sur la liste de surveillance/en tant que contact	✓	✓	✓	✓	✗
Afficher et modifier généralement tous les tickets des collègues	✓	✓	✗	✗	✗
Gérer l'accès au portail, attribuer des rôles, désactiver l'accès	✓	✗	✗	✗	✗
Lire l'article de la base de connaissances	✓	✓	✓	✓	✗
Accès à la gestion des idées	✓	✓	✓	✓	✗
Utiliser la recherche centrale	✓	✓	✓	✓	✗

Inviter et gérer mon équipe / les membres de mon équipe

Si, en tant qu'administrateur, vous souhaitez désactiver temporairement l'accès de vos collègues, vous pouvez également le faire sous « Profil ». Cliquez ensuite sur le symbole en forme de crayon sous « Mon équipe ».

Mon équipe				Nouveau contact	
Nom et prénom	E-mail	Position	État		
Furter Frank N.	frank.n.furter@rockyhorror.de	Collaborateur informatique	Active		
Nachname Testanlage	testan@nach.net	Assistant de direction	Active		
Nutzermann Testa	test@user123.com	Conseiller externe	Active		

Supprimez tous les rôles de la personne que vous souhaitez rendre inactive.

Modifier l'utilisateur du portail ServiceNow

Veillez fournir des détails sur le contact.

* Prénom	Frank N.	* Compte	DEMO GmbH & Co. KG
* Nom de famille	Furter	* E-Mail/User ID	frank.n.furter@rockyhorror.de
* Position	Collaborateur informatique	Num. Tel. Professionnel	
<input type="checkbox"/> Contact d'urgence		Num. Tel. Portable	
Monitoring <input checked="" type="checkbox"/> En savoir plus		Rôle	<input type="checkbox"/> admin <input type="checkbox"/> ticket manager <input type="checkbox"/> Utilisateur <input type="checkbox"/> portal viewer
<input type="checkbox"/> Monitoring Contact			
<input type="checkbox"/> Technical Contact			

Soumettre

Cliquez ensuite sur le bouton « Envoyer » et l'accès est inactif ; l'utilisateur ne peut alors plus accéder au portail. Si vous souhaitez réactiver l'utilisateur, ajoutez à nouveau les rôles correspondants.