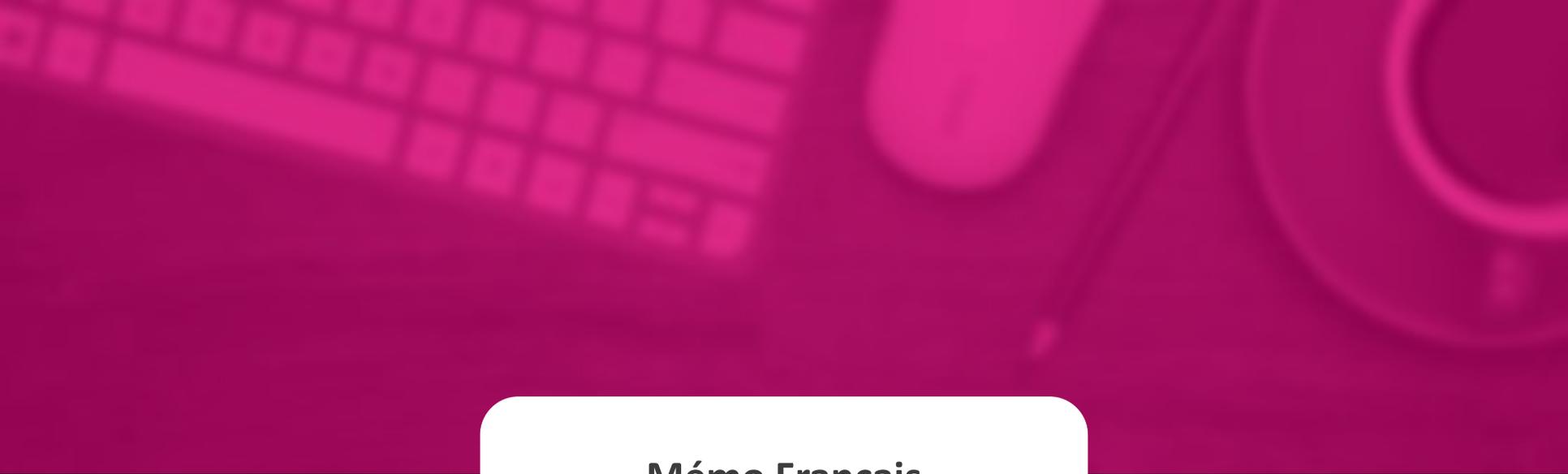


MEMO PORTAIL SUPPORT

virage

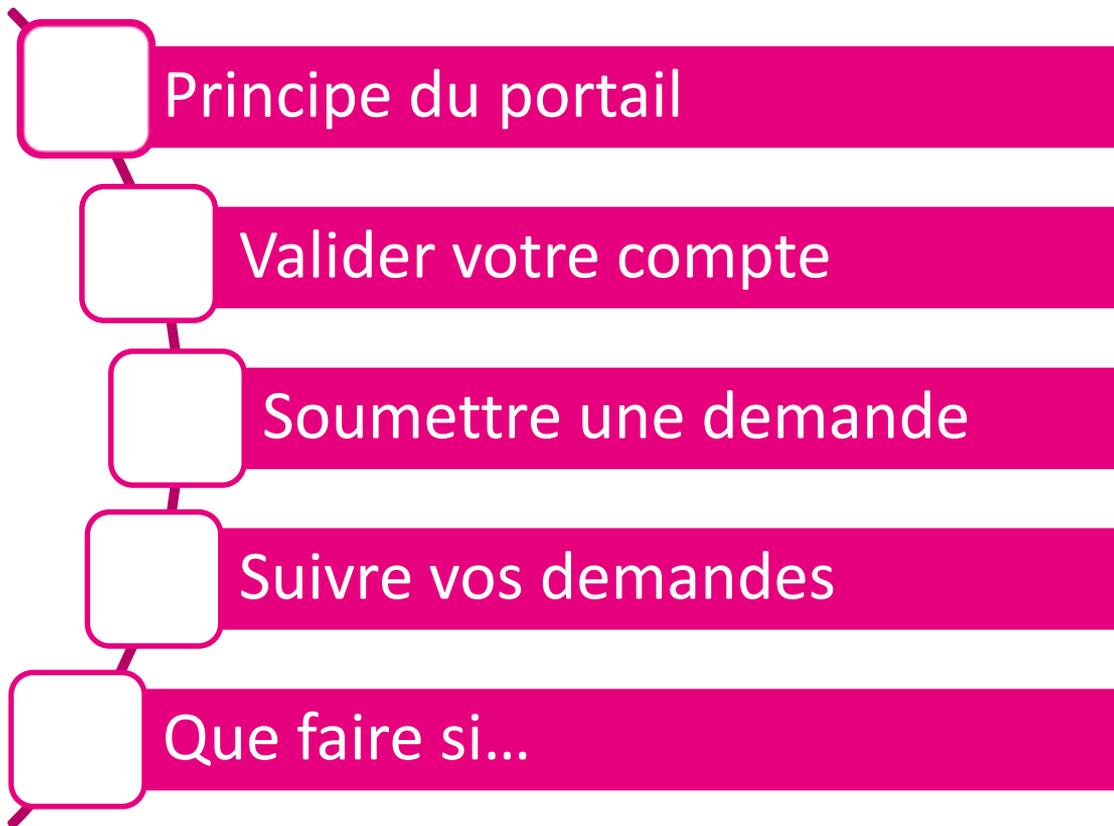
27 Mars 2017



Mémo Français



Mémo

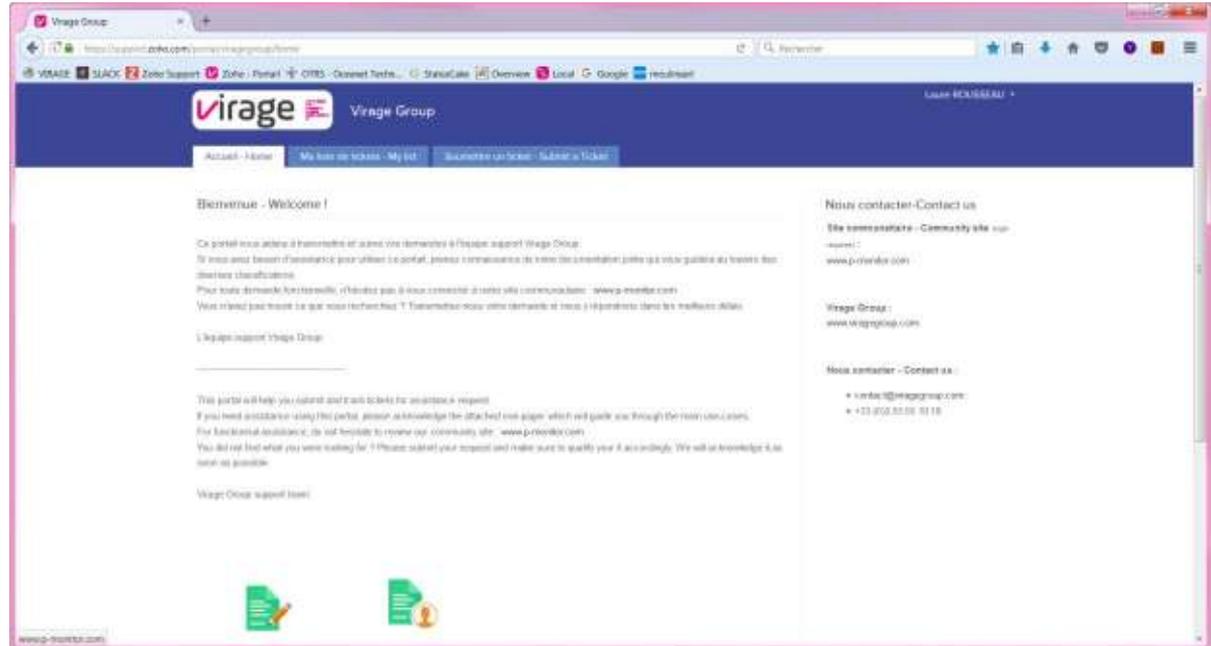


Principes

Un accès unique pour
toutes vos demandes

La déclaration des demandes se fait désormais
exclusivement à cette adresse

<https://support.zoho.com/portal/viragegroup/home>

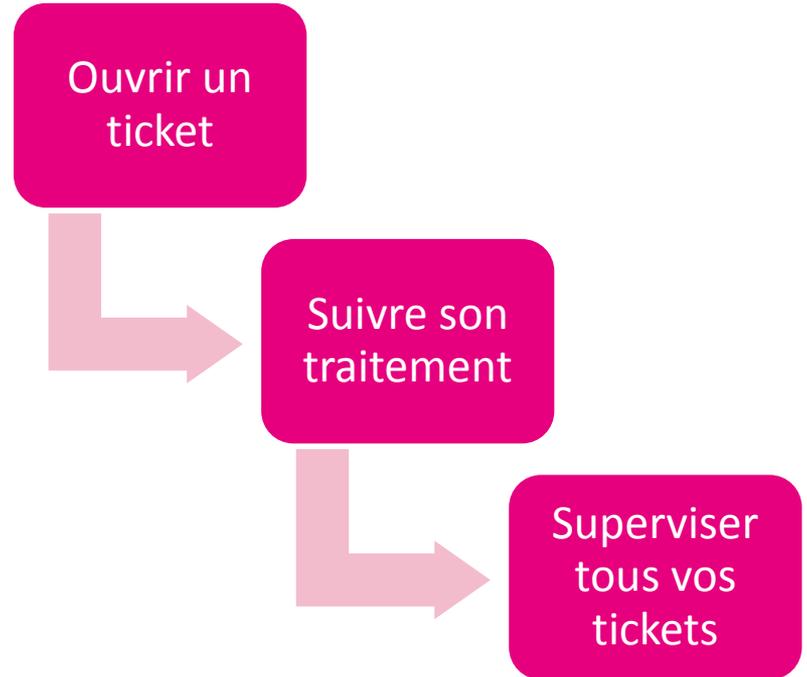


Un portail support pour quoi faire ?

■ Vous voulez :

- Remonter une demande dans l'utilisation de votre logiciel ?
- Savoir où VIRAGE en est du traitement de votre demande ?
- Faire le point sur l'ensemble des éléments déclarés ?

■ Ce que le portail vous permet :





Qui peut accéder au portail support ?



- Les administrateurs fonctionnels et techniques de Project Monitor sont les utilisateurs exclusifs du portail support
- Seuls les contacts possédant un compte pourront se connecter au portail et par conséquent soumettre des nouvelles demandes.
- Les autres utilisateurs doivent passer par leur administrateur afin de rapporter une demande.
- Pour rappel : le support traite exclusivement les anomalies et les incidents d'exploitation. L'assistance fonctionnelle n'est pas pris en charge par le support. Le support peut toutefois fournir des éléments de réponse pour les demandes simples liées au paramétrage. Pour les cas les plus complexes, nous vous invitons à vous rapprocher de l'ADV adv@viragegroup.com.

Classification des demandes

Type	Use-Cases	Majeure	Mineure	Hors périmètre
Indisponibilité	L'application est indisponible - sans message (sinistre)	x 		
	L'application est indisponible - avec une page de maintenance	x 		
Lenteur	L'application est lente au point de bloquer la sauvegarde de ce que je suis en train de faire	x 		
	L'application est lente mais je peux naviguer et sauvegarder	x 		
Erreur technique	L'application affiche une erreur technique lorsque je sauvegarde et empêche ma sauvegarde	x 		
	L'application affiche une erreur technique lorsque je sauvegarde mais permet tout de même ma sauvegarde		x 	
	L'application affiche une erreur technique lorsque je consulte		x 	
Données corrompues	L'application me renvoie des données inexactes	x 		
Assistance technique	Quelle est la procédure pour...		x 	
	Pouvez-vous confirmer que la montée de version/modification de paramétrage est correcte ?		x 	
Fonctionnel	L'application me renvoie un message fonctionnel que je ne sais pas interpréter qui bloque ma sauvegarde		x 	
	Comment faire pour ... ?			x 
Evolution	J'aimerais que l'application fasse ...			x 
Administratif	Je souhaite savoir où en est ma commande de licence			x 

Gravité :  Critique  Haute  Moyenne  Faible

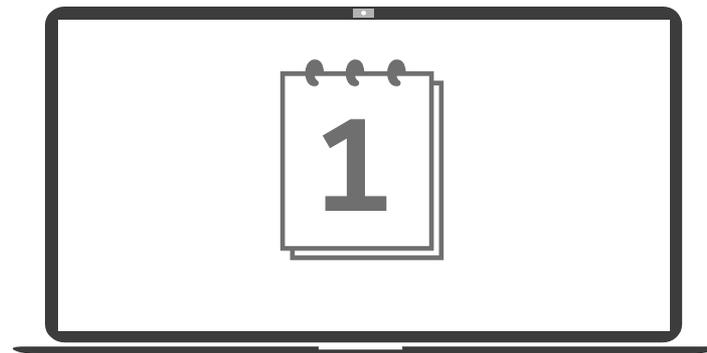


Suivi de vos demandes



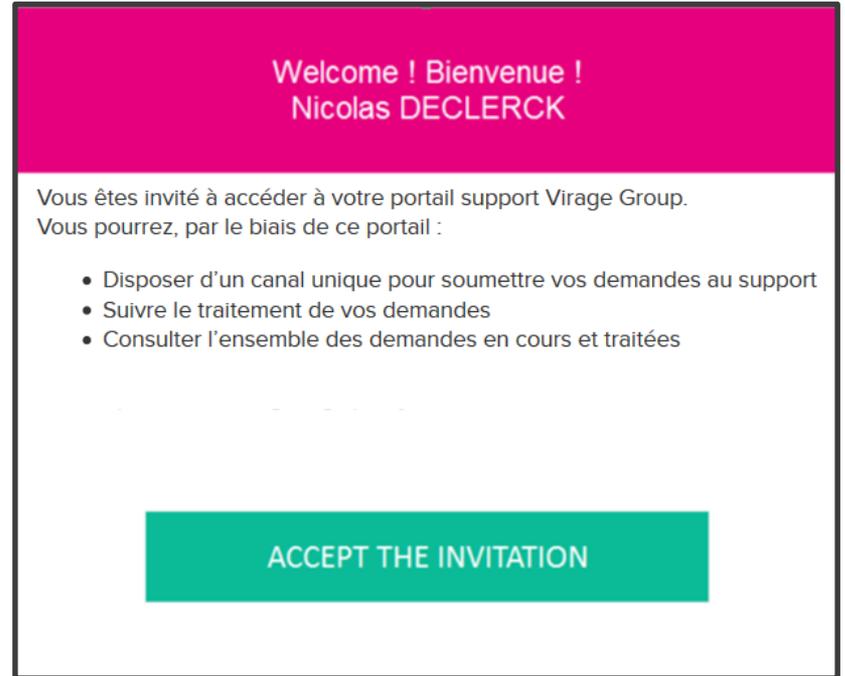
- Vous pouvez accéder à l'ensemble de demandes soumises au nom de votre société, celles émises par vous et vos collègues.
- Vous serez notifié par email à chaque :
 - Création
 - Mise à jour
 - Clôture
- Les demandes seront prises en compte selon les SLA prévues dans votre contrat.
- En standard, l'équipe support de VIRAGE est disponible :
 - tous les jours ouvrables
 - de 8h30 à 18h00 (heure de Paris)

Valider votre compte



Première action : confirmer votre compte

1. Les administrateurs recevront un email d'invitation à se connecter au portail

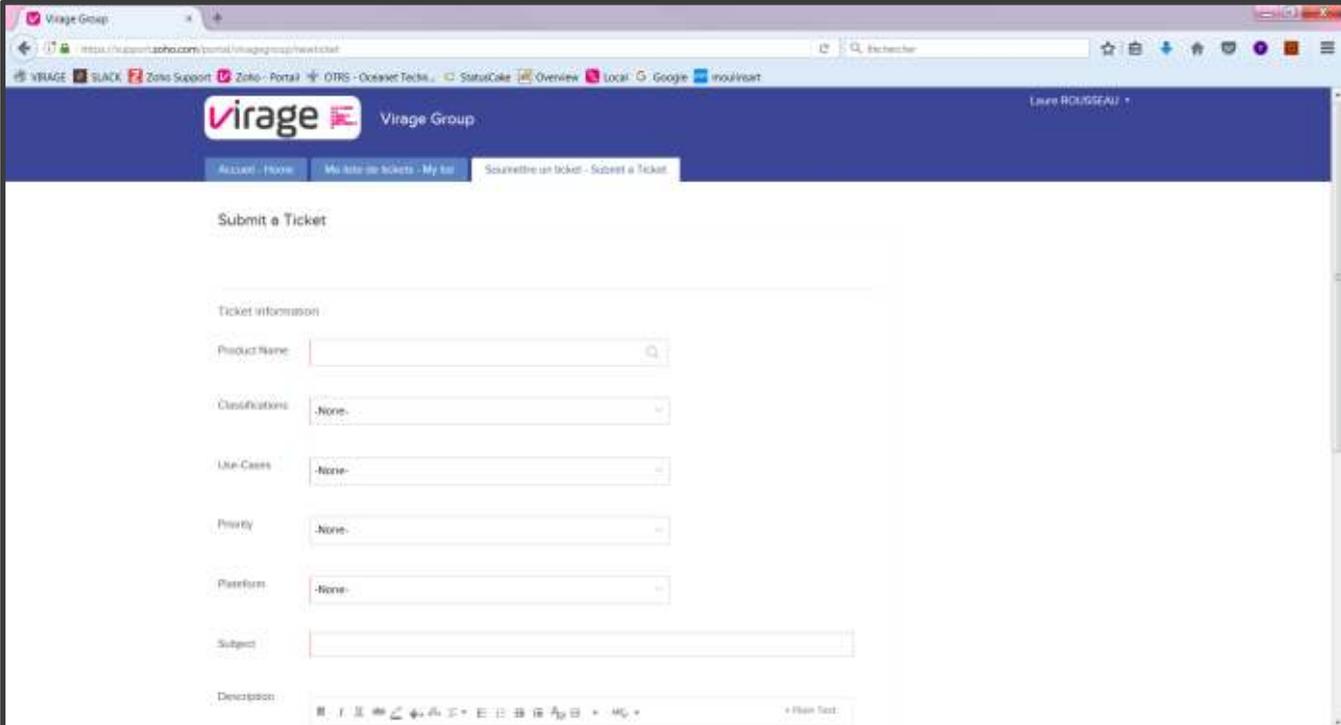


Soumettre une demande



Pour soumettre une demande

1. Soumettre une demande
2. Renseigner les champs obligatoires
3. Décrire votre demande avec un maximum de détail
4. Ajouter des screenshot, pièces jointes
5. En fonction de ce que vous avez renseigné, certains champs seront pré-remplis.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Submit a Ticket' page on the Virage Group portal. The page has a dark blue header with the Virage Group logo and navigation links. The main content area is white and contains a form titled 'Submit a Ticket'. The form includes several dropdown menus for 'Product Name', 'Classification', 'Use Cases', 'Priority', and 'Platform', all currently set to '-None-'. There is a text input field for 'Subject' and a larger text area for 'Description' with a rich text editor toolbar. The browser's address bar shows the URL 'https://help.zoho.com/portal/viragegroup/newticket'.

Qualification des demandes

- Les demandes peuvent être soumises selon les qualifications suivantes :
 - Indisponibilité
 - Lenteur
 - Erreur technique
 - Données corrompues
 - Assistance technique
 - Autres :
 - Demande d'assistance fonctionnelle avancée
 - Demande d'évolution
 - Demande administrative

Les demandes « autres » feront l'objet d'un traitement partiel, celles-ci ne relevant pas du périmètre support.

- Ces qualifications sont associées à des cas d'utilisation afin de préciser les situations

■
Bonnes pratiques pour décrire une demande,
préciser dans votre demande :
■

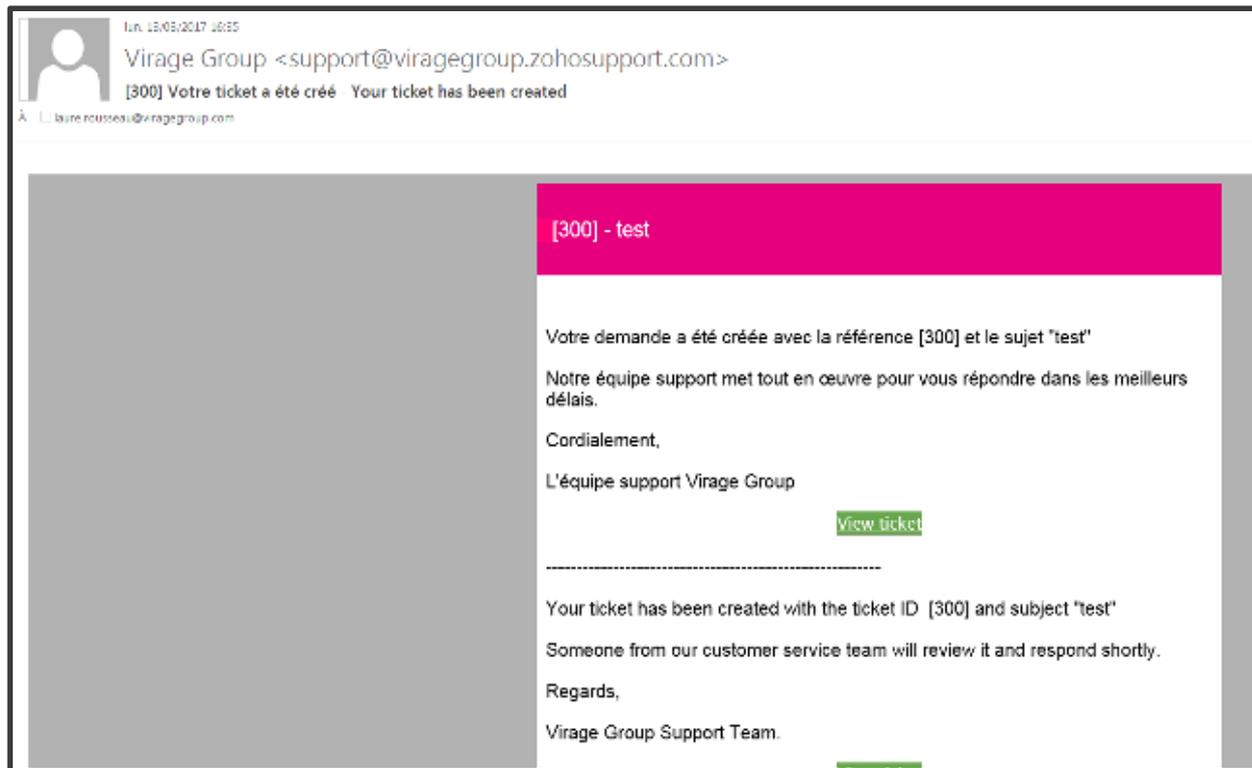
- Navigateur et version
- Date et Heure (approximatif)
- login utilisateur
- Cas d'utilisation
- Scénario constaté / Scénario attendu
- Capture d'écran complète (totalité écran avec URL et pied de page)
- Si « on premise » :
 - Version
 - logs de l'application (fichier pm.log dans %PM_HOME%)

Notification

1. E-mail de notification lors de la :

- Création
- Mise à jour
- Clôture

2. A destination de l'initiateur de la demande

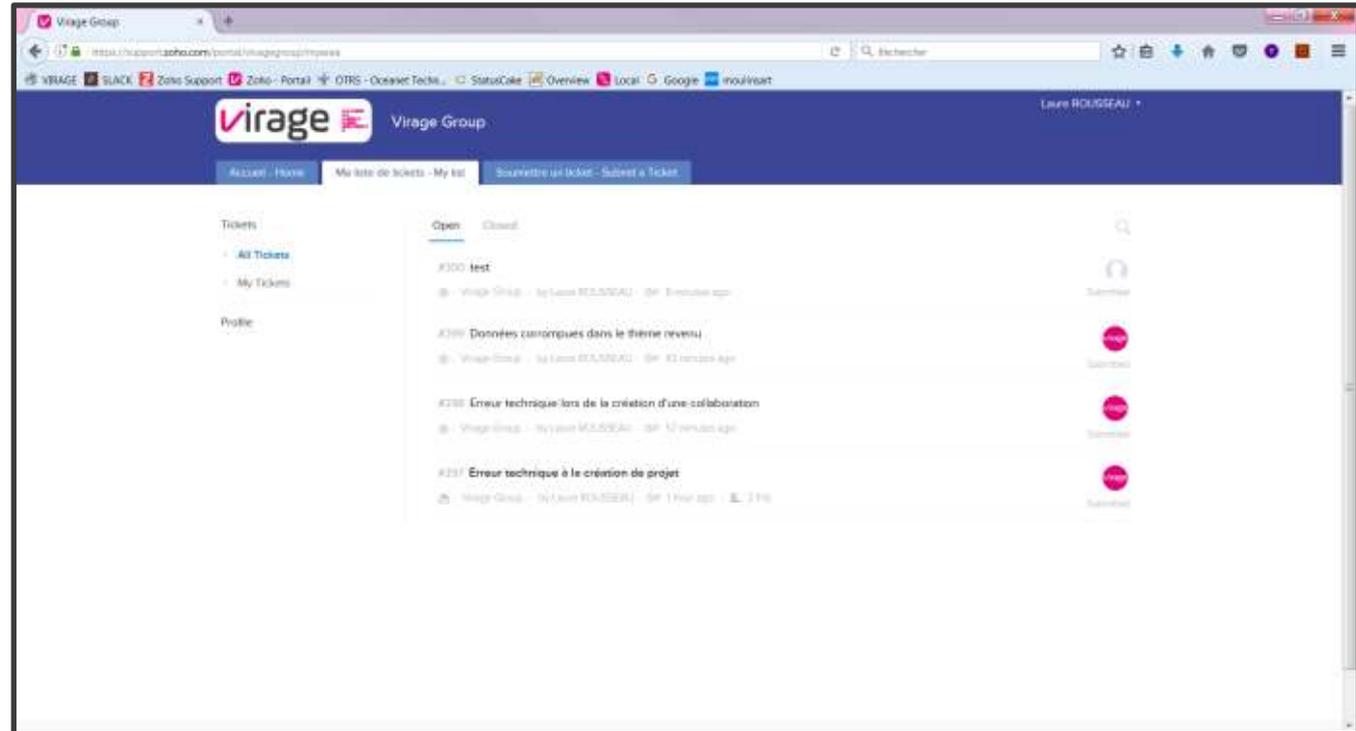


Suivre mes demandes



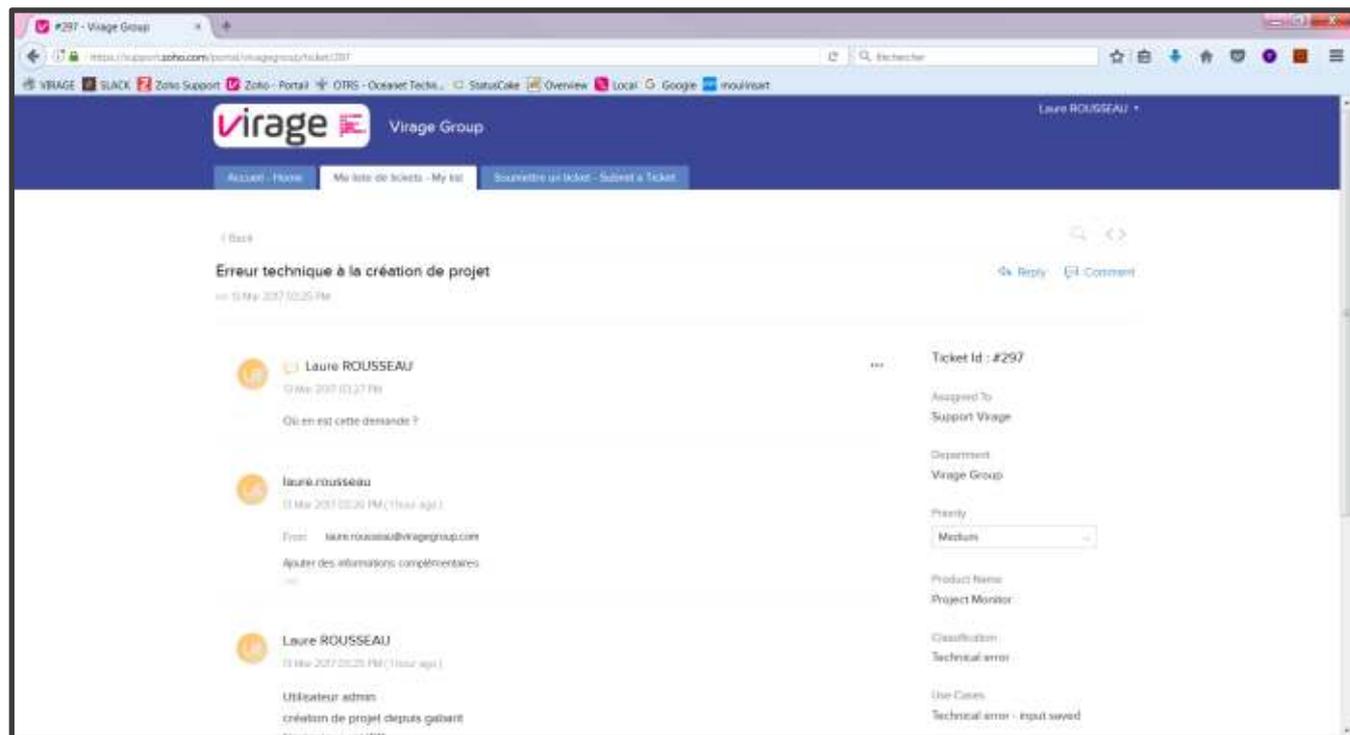
Suivi des demandes dans My tickets

1. Toutes vos demandes sont listées dans l'onglet « Ma liste de tickets - My list »



Accès au détail de la demande

1. Vous pouvez accéder à l'ensemble des échanges liés à votre demande.



The screenshot shows a web browser window displaying a support ticket page for 'Virage Group'. The page title is '#297 - Virage Group'. The URL is 'https://help.zoho.com/portal/viragegroup/ticket/297'. The page features the Virage Group logo and navigation links: 'ALLIANCE - PARTNER', 'Ma liste de tickets - My list', and 'Soumettre un ticket - Submit a Ticket'. The user is identified as 'Laure ROUSSEAU'. The ticket title is 'Erreur technique à la création de projet' (Technical error during project creation), dated '01 May 2017 02:25 PM'. The ticket history shows three messages from 'Laure ROUSSEAU':

- 01 May 2017 01:27 PM: 'Qu'en est cette demande ?' (What is this request about?)
- 01 May 2017 02:25 PM (1 hour ago): 'Ajouter des informations complémentaires.' (Add complementary information.)
- 01 May 2017 02:25 PM (1 hour ago): 'Utilisateur admin création de projet depuis gabarit' (Admin user creating project from template)

The right sidebar contains ticket details:

- Ticket Id: #297
- Assigned To: Support Virage
- Department: Virage Group
- Priority: Medium
- Product Name: Project Monitor
- Classification: Technical error
- User Cases: Technical error - input saved

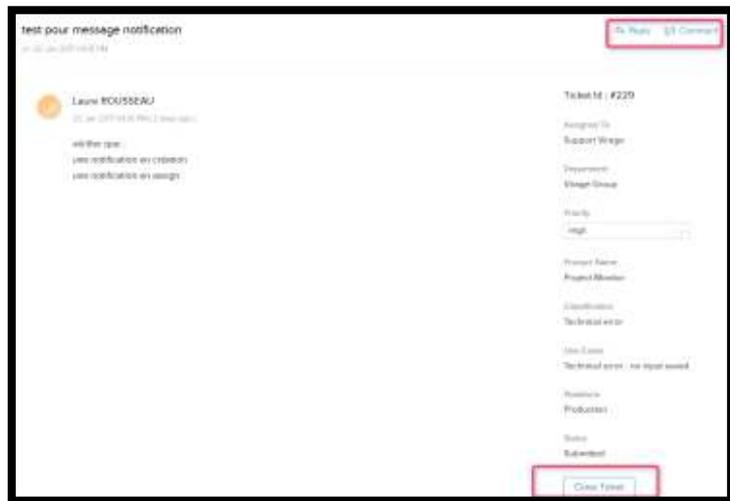
Autres cas d'utilisation

■ Rechercher un ticket ?

- Dans my list, 2 options :
 - All tickets, je vois tous les tickets de ma société, les miens et ceux de mes collègues
 - My tickets, je ne vois que mes demandes
- Une recherche texte est possible

■ Clore une demande ?

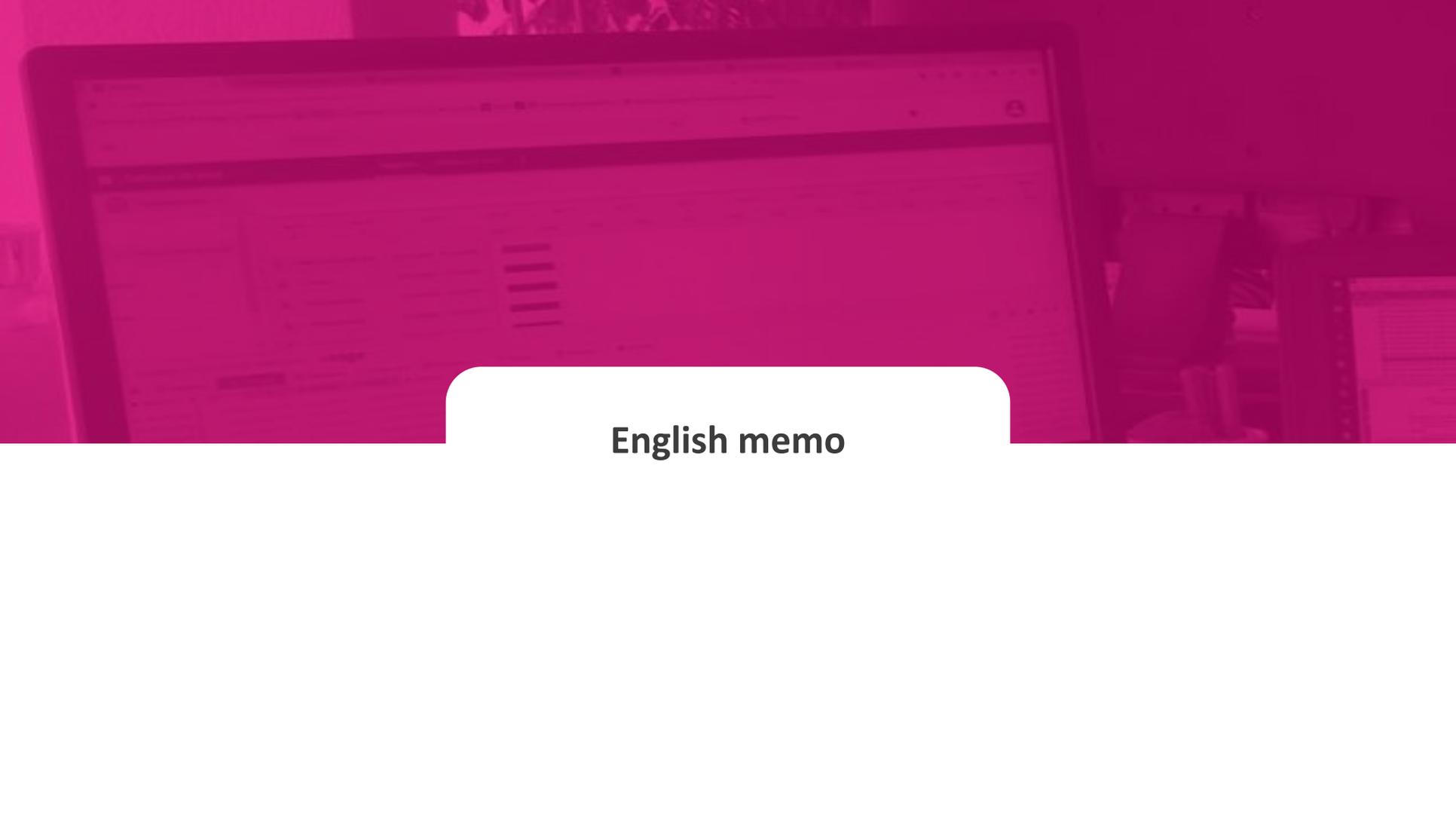
- Je peux clore une demande depuis les caractéristiques du ticket dans le bandeau de droite



Que faire si ?

Que faire si ...

- J'ai perdu mon identifiant ?
 - Mon identifiant est mon adresse mail.
- J'ai perdu mon mot de passe ?
 - Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe depuis le portail.
- L'administrateur a changé ?
 - Déclarez auprès de Virage Group les nouveaux contacts. Si vous disposez des informations, vous pouvez les transmettre depuis le portail. Si en revanche, vous êtes un nouvel administrateur sans référent alors adressez un mail à contact@viragegroup.com
- Je souhaite émettre une demande d'évolution, d'assistance ou de prestation ?
 - Le portail support a vocation à traiter exclusivement les anomalies et les incidents d'exploitation. Les demandes d'évolution sont à envoyer à l'administration des ventes à l'adresse adv@viragegroup.com
- J'ai un dump à transmettre ?
 - Un espace client est dédié à chaque client On premise. Aussi, il est conseillé d'utiliser cet espace.
- J'ai une demande administrative à transmettre (licences, facture, ...) ?
 - Votre demande est à transmettre à l'administration des ventes à l'adresse adv@viragegroup.com
- Je n'arrive pas à me connecter au portail support ?
 - L'adresse contact@viragegroup.com reste active **en cas d'indisponibilité du portail**. Les demandes qui nous seront adressées par le biais de l'adresse mail seront dans le portail.



English memo



Memo



- Portal principles
- Validate your account
- Submit a request
- Follow up on your requests
- What should I do in case of...

Principles

A unique access to all
your requests

One portal to submit all your requests :

<https://support.zoho.com/portal/viragegroup/home>



The screenshot shows the homepage of the Virage Group support portal. The header features the Virage Group logo and navigation links for Home, What's New, and Submit a Ticket. The main content area includes a welcome message, a detailed explanation of the portal's purpose (to streamline support requests and improve response times), and instructions on how to use the portal. A 'Contact us' section provides the company's website and phone number. At the bottom, there are two buttons: 'Add Tickets' and 'My Tickets'.

virage Virage Group

Home What's New Submit a Ticket

Welcome - Bienvenue !

Le portail vous aide à soumettre et à suivre vos demandes de support. Il vous évite d'attendre pendant une période prolongée de traitement de votre demande de support. Pour bénéficier d'une assistance, saisissez votre demande sur le portail. Nous vous recommandons de consulter notre site web pour en savoir plus sur le portail.

Vous n'avez pas de demande en cours ? Cliquez sur le bouton "Ajouter une demande" pour soumettre votre demande. Nous vous recommandons de consulter notre site web pour en savoir plus sur le portail.

Virage Group support

Recevez votre demande et résoudre le problème de votre demande à l'aide de notre portail de support. Cliquez sur le bouton "Ajouter une demande" pour soumettre votre demande. Nous vous recommandons de consulter notre site web pour en savoir plus sur le portail.

Vous avez une demande en cours ? Cliquez sur le bouton "Mes demandes" pour suivre votre demande. Nous vous recommandons de consulter notre site web pour en savoir plus sur le portail.

Cliquez sur support@virage.com

Contact us

Company website: www.viragegroup.com

Virage Group
www.viragegroup.com

Contact us

contact@virage.com
[+33 332 22 552 273](tel:+3333222552273)

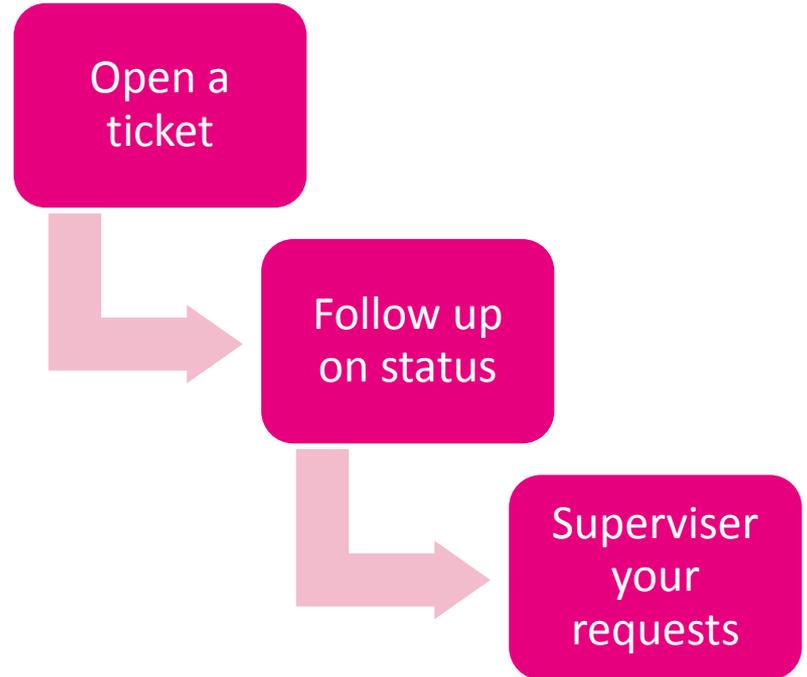
Add Tickets

My Tickets

Support portal purposes

- You would like to :
 - Submit a request regarding PM-PeM application ?
 - View requests updates ?
 - Have a review on ongoing requests?

- The portal will help you:





Who will access this portal?



- Administrators, both functional or technical, for PM and/or PeM are the exclusive users
- Only registered administrators will be able to connect to the support portal, therefore to open a new request
- Regular users of your platform should go through their administrator to report an incident.
- Reminder : Virage Group Support team acknowledge application bug and exploitation incidents. Although functional assistance is not under support team scope, we will be happy to help you with simple request. However for complexe situation and application review, do not hesitate to email sales team @ adv@viragegroup.com .

Categorisation of requests

Type	Use-Cases	Major	Minor	Out of scope
Unavailability	Platform is down – without a message	x 		
	Platform is down – with a message	x 		
Lenght	Platform is slow – no input saved	x 		
	Platform is slow – input saved	x 		
Technical error	Technical error – no input saved	x 		
	Technical error – input saved		x 	
	Technical error – input saved		x 	
Corrupted data	Wrong data	x 		
Technical assistance	Request for technical assistance		x 	
	Can you validate the platform update under new version ?		x 	
Functional request	Request for explanation		x 	
	How to ?			x 
Evolution	Wish list			x 
Administrative request	Administrative request			x 

Gravité :  Critique  Haute  Moyenne  Faible

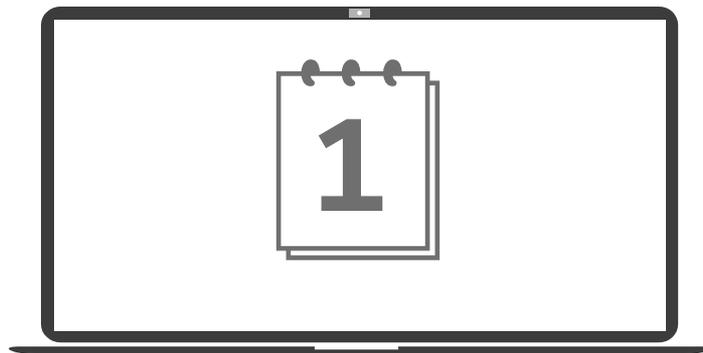


Follow up on your requests



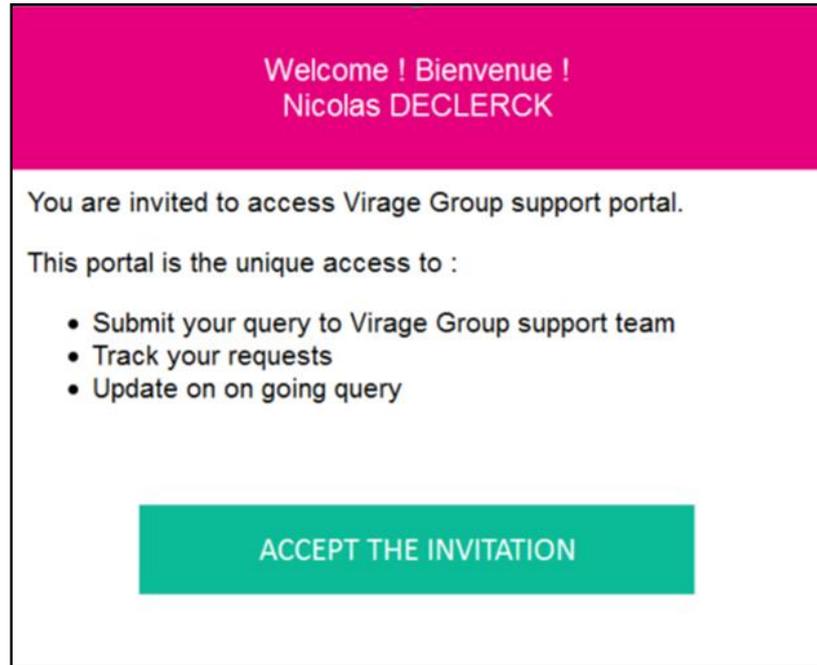
- View all the request submitted by you and your colleagues
- Be notified for each following actions :
 - Ticket creation
 - Ticket update
 - Ticket closure
- Your requests will be acknowledged and replied according to SLA.
- On a standard SaaS offer, Virage Group support team will be available :
 - Every opened day
 - from 8h30 to 18h00 (Paris time)

Validate your account



First Action : validate your account

1. Administrators will receive an invitation to access Virage Group Support portal

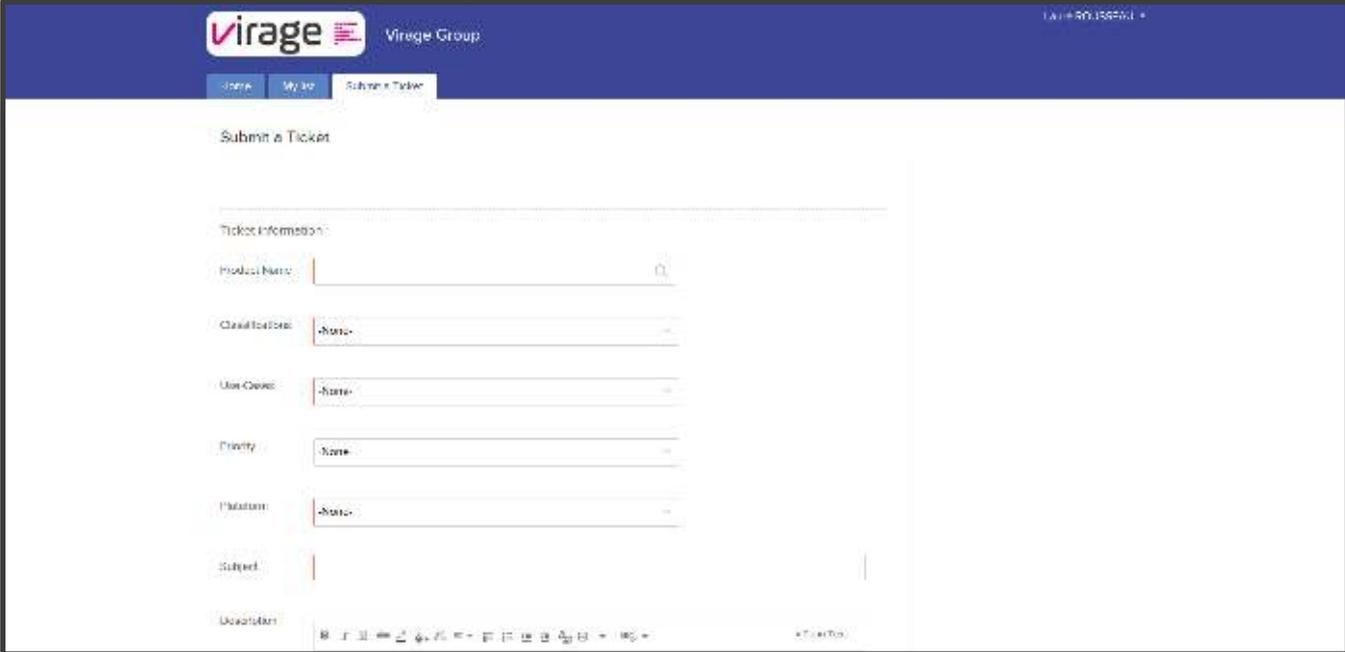


Submit a request



Submit a request

1. Click on « submit a ticket » tab
2. Fill mandatory field
3. Describe your request with a maximum of details
4. Add screenshots and upload files when required
5. According to classification, use-cases and priority will be pre-selected fields



The screenshot shows the 'Submit a Ticket' form on the Virage Group website. The form is titled 'Submit a Ticket' and is located under the 'Submit a Ticket' tab in the navigation menu. The form fields are as follows:

- Product Name:** A text input field with a search icon on the right.
- Classification:** A dropdown menu with 'None' selected.
- User Cases:** A dropdown menu with 'None' selected.
- Priority:** A dropdown menu with 'None' selected.
- Platform:** A dropdown menu with 'None' selected.
- Subject:** A text input field.
- Description:** A large text area with a rich text editor toolbar.

The Virage Group logo and name are visible in the top left corner of the page. The user's name 'Luis RUISEVICI' is visible in the top right corner.



Requests qualification



- Several types of qualification to submit your request :
 - Unavailability
 - Length
 - Technical error
 - Corrupted data
 - Technical assistance
 - Others :
 - Request for advanced functional assistance
 - Evolution request
 - Administrative request

Requests qualified as « Other » will be acknowledged out of SLA requirements as these are not under support scope.

- Classifications are associated to use-cases to specify issues.

Good practices for describing a request,
please specify :

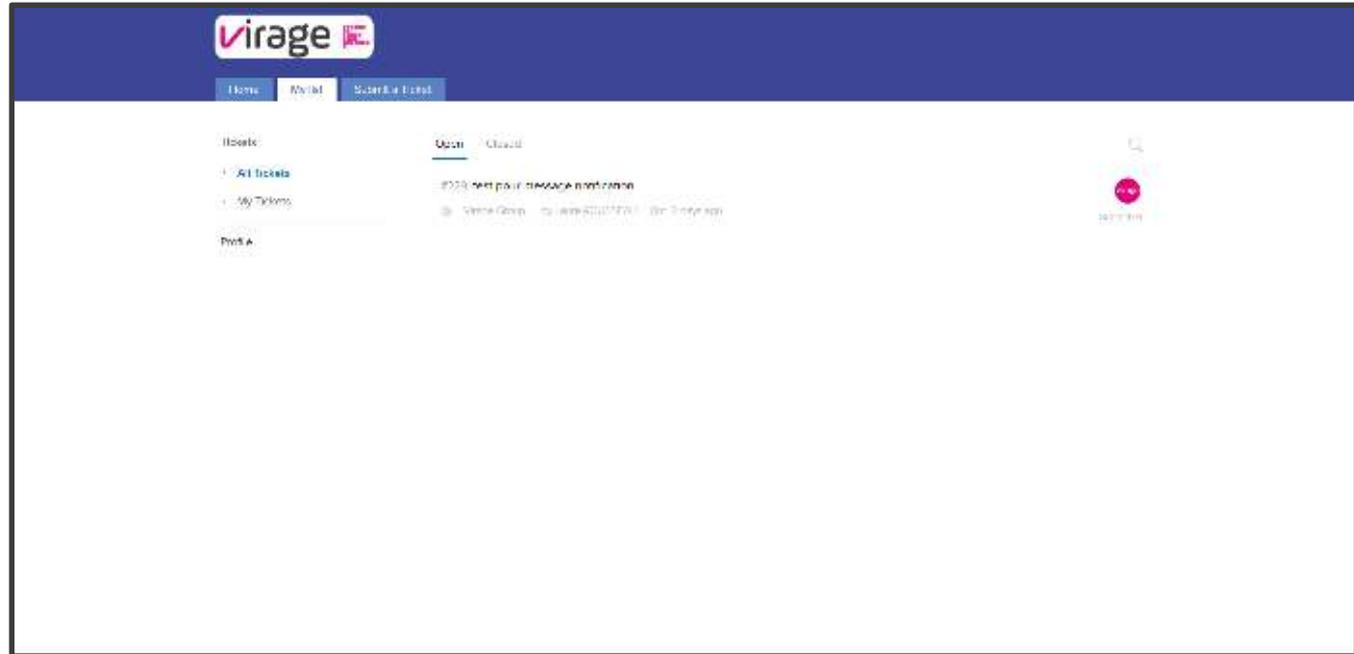
- Navigator and version
- Date et Hour (approx.)
- User Login
- Use-cases
- Observed scenario/ Expected scenario
- Complete screenshot (Full screen with URL and footer)
- If « on premise » :
 - Version
 - Application logs (file pm.log in %PM_HOME%)

Follow up on my requests



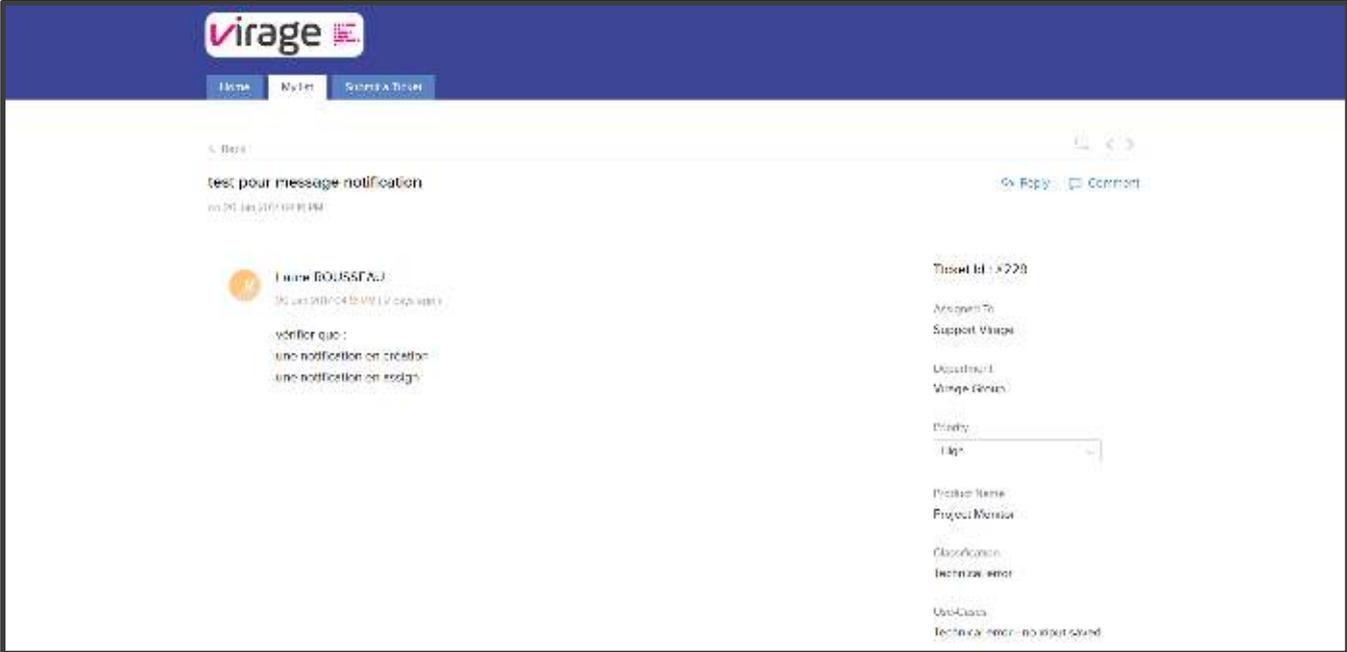
Follow up on my requests

1. All your requests are listed on « My list » tab



Detailed information on a request

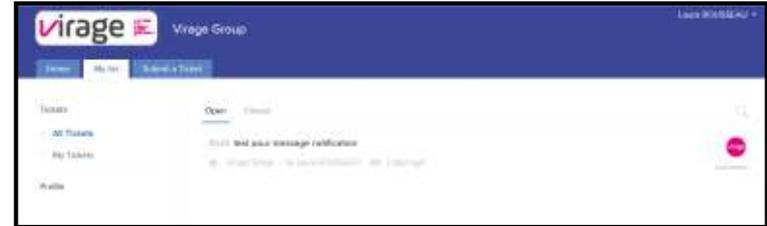
1. You can access **all** emails exchanged on a request



The screenshot displays the Virage support portal interface. At the top, there is a blue header with the Virage logo and navigation tabs for 'Home', 'My list', and 'Submit A Ticket'. Below the header, the main content area shows a request titled 'test pour message notification' with a timestamp of '04/20/2017 09:00:04'. The request is associated with the user 'Laurie BOUSSEZ' (ID: 26243281041519117) and includes the text: 'vérifier que : une notification en création une notification en assign'. On the right side, there is a sidebar with metadata including 'Ticket Id : 1220', 'Assigned To: Support Virage', 'Queue/Unit: Winpa Group', 'Priority: High', 'Product Name: Project Manager', 'Classification: Technical error', and 'User-Class: Technical error - no input saved'. There are also 'Reply' and 'Comment' buttons at the top right of the request details.

Other use-cases

- Searching a request?
 - In « my list », 2 options :
 - “All tickets”, I can see all the requests submitted for my company, those I submitted and those submitted by my colleagues
 - “My tickets”, I see the request I submitted
 - A text research is possible
- Close a request ?
 - A close ticket button is available at the right end corner of the description panel of the ticket.



In case of...



In case of ...



- ID loss ?
 - My ID is my email address
- PW loss ?
 - Simply reset your password from the portal
- Change of contact admin ?
 - Declare new contacts to Virage group either in the portal or send an email to contact@viragegroup.com
- Support portal unavailability ?
 - The contact@viragegroup.com email address remains active **in case of portal unavailability**. In this case only we will report request submitted by email in the portal.
- Evolution, assistance or services request ?
 - The Support portal purpose is to deal exclusively with application's bugs and incidents. Requests for changes should be sent to the sales administration at adv@viragegroup.com
- Dump upload ?
 - A dedicated folder is available to each client on premise on our FTP.
- Administrative request (licences, bills, ...) ?
 - Send your request directly to the sales administration at adv@viragegroup.com

FIN DU DOCUMENT



PARIS

190 rue Lecourbe

75015 Paris

+33 (0)1 45 82 90 50



www.viragegroup.com

contact@viragegroup.com



NANTES

6 rue Deurbroucq

44000 Nantes

+33 (0)2 53 55 10 19