



















































Détails du problème modifiés

Les détails du ticket sont modifiés sur le site Web de Portail Client et ces modifications sont immédiatement répercutées dans Sage CRM.

## Enregistrement d'un nouveau ticket

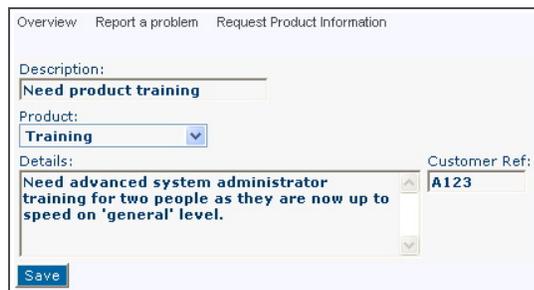
Pour enregistrer un nouveau ticket lorsque vous êtes toujours connecté à l'espace Assistance :

1. Cliquez sur le lien hypertexte **Signaler un problème**. Le formulaire Signaler un problème s'affiche. Un code référence est attribué par défaut au ticket.
2. Saisissez les détails du problème et cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. Le nouveau ticket est enregistré.

## Demande d'informations

Pour demander des informations sur un produit spécifique alors que vous êtes toujours connecté à l'espace Assistance :

1. Cliquez sur le lien hypertexte **Demande d'informations sur les produits**. Le formulaire de saisie Demande d'informations s'affiche.
2. Renseignez les champs **Description**, **Détails** et **Référence Client**, et sélectionnez un produit dans la liste des produits.



Formulaire de saisie Demande d'informations

3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. La demande d'informations est soumise à Sage CRM et une opportunité est créée. L'opportunité peut ensuite être affectée un utilisateur Sage CRM et à la demande d'informations traitée.

Code version du document CRM : IMP-SEL-FRA-7.3SP1-1.0