

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

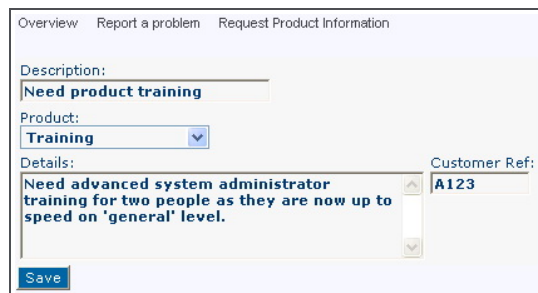
Pour enregistrer un nouveau ticket lorsque vous êtes toujours connecté à l'espace Assistance :

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