

USER MANUAL

CGM CUSTOMER WORLD



Sommaire

1 CGM CUSTOMER WORLD	3
2 COMMENT FAIRE PARTIE DE CGM CUSTOMER WORLD ?	3
2.1 ENREGISTREMENT CHEZ CGM LIFE (EUROPE)	4
2.1.1 Sécurisation élevée.....	7
2.1.2 Sécurisation par défaut.....	7
2.1.3 Enregistrement avec un identifiant CGM LIFE déjà existant	8
2.2 ENREGISTREMENT SANS CGM LIFE (ÉTATS-UNIS)	9
2.2.1 Enregistrement	9
2.3 ACTIVATION DE VOTRE COMPTE	10
3 FONCTIONNALITES DE CGM CUSTOMER WORLD	11
CENTRE DE NOTIFICATIONS	11
MENU D'UTILISATEUR	14
3.1 CENTRE D'AIDE	14
3.1.1 Création de ticket	15
3.1.2 Modification de catégories de tickets	16
3.1.3 Mes tickets.....	17
3.1.4 Base de connaissances.....	20
3.1.5 Zone de téléchargement.....	20
3.2. ESPACE D'IDEES.....	21
3.2.1 Création de nouvelles idées.....	21
3.2.2. Suppression de mes idées	21
3.2.3 Filtrage de mes idées	21
3.2.4 Vote sur les idées.....	22
3.2.5 Commentaires	22
3.2.6 Citations	22
3.2.7 Suppression/modification de mes commentaires.....	22
3.2.8 Suivre des idées et catégories	22
3.3 CENTRE DE DOCUMENTATION.....	23
3.3.1 Aperçu des factures	23
4 ADMINISTRATION	24
4.1 ADMINISTRATION	25

Dans ce document, toute référence à des personnes est au masculin, pour des raisons de lisibilité. Bien entendu, les informations se rapportent aux personnes de tous les sexes.

Les noms de personnes et autres données utilisés dans les exemples et captures d'écran sont fictifs. Toute similitude avec des noms et données réels ne peut être l'effet que d'une pure coïncidence, sauf mention contraire.

Ce manuel d'utilisation concerne la version 1.3.17 de CGM Customer World.

1 CGM Customer World

CGM Customer World est le portail client de CompuGroup Medical et offre la possibilité de simplifier la communication avec l'assistance technique de CGM. Grâce à un système de tickets axé sur les solutions, vous pouvez rapidement définir les problèmes et les envoyer à l'équipe d'assistance sous forme de ticket avec une description du problème.

Pour tous les clients de CGM utilisant les produits de CGM, le portail client 'CGM Customer World' est un système central permettant de répondre à tous les besoins des clients. Ceci s'applique aux besoins concernant les achats, l'enregistrement et le traitement des problèmes, les demandes et questions contractuelles. CGM Customer World est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, de sorte que les tâches quotidiennes liées à une relation commerciale avec CGM peuvent être accomplies à tout moment dans les plus brefs délais et avec la plus grande facilité d'utilisation possible. En outre, le statut des demandes peut être consulté, et tous les tickets déjà soumis par l'ensemble de leur organisation peuvent être consultés et traités. Il ne s'agit donc pas d'un système de tickets permettant seulement de consulter vos propres tickets, mais les tickets qui ont déjà été créés par les collègues de votre organisation, et leurs solutions, sont également visibles. Il s'agit là d'un avantage évident, qui minimise la communication interne.

En plus de ce portail de tickets, CGM Customer World offre d'autres fonctionnalités, notamment le forum CGM et l'espace d'idées CGM. Vous pouvez y entrer en contact avec d'autres clients et échanger des informations sur les fonctionnalités, les produits et d'autres sujets intéressants. Dans l'espace d'idées, vous pouvez également exprimer vos souhaits concernant le développement futur de produits CGM et avoir votre mot à dire sur l'avenir des produits. De cette façon, nous pouvons nous assurer que vous restez satisfaits des fonctionnalités de nos produits.

Grâce à CGM Customer World, nous pouvons renforcer la relation client-employé, résoudre rapidement vos problèmes, vous tenir informé de l'état actuel des produits et répondre activement à vos souhaits et besoins.

Nous nous réjouissons de notre future coopération dans CGM Customer World et espérons que vous souhaitez également faire partie de notre CGM Customer World.

2 Comment faire partie de CGM Customer World ?

Pour vous souhaiter la bienvenue chez CGM Customer World, veuillez visiter le lien suivant : <https://customerworld.cgm.com/home/login>. Pour le faire, veuillez toujours utiliser les navigateurs Internet Google Chrome (86.0.4240.111+) ou Firefox (82.0+). Ce lien vous mènera à notre CGM Customer World.

Lors de votre première visite, il vous sera demandé de sélectionner votre région.

SÉLECTIONNEZ VOTRE RÉGION



Veillez sélectionner votre région, nous en avons besoin pour personnaliser les paramètres de l'application en fonction de votre localisation.

Vous pouvez modifier votre région par la suite en cliquant sur "SELECTIONNER VOTRE REGION" en bas de la page.

ÉTATS-UNIS

EUROPE

En fonction de votre région, nous vous proposons différentes méthodes de connexion/d'enregistrement. Vous pouvez toujours modifier votre région par la suite en cliquant sur *Sélectionnez votre région* dans le pied de page en bas de la page.

CONDITIONS GÉNÉRALES

MENTIONS LÉGALES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

CONTACT

SÉLECTIONNEZ VOTRE RÉGION

2.1 Enregistrement chez CGM LIFE (Europe)

Si vous choisissez l'Europe, vous vous enregistrerez via CGM LIFE. Dans ce cas, nous utilisons une authentification unique, ce qui signifie que nous utilisons un identifiant CGM LIFE pour la connexion. Cela signifie que la condition préalable à la connexion à CGM Customer World est de créer votre propre identifiant CGM LIFE. Pour ce faire, il vous suffit de suivre le lien sur la page d'accueil de CGM Customer World ou d'ouvrir le portail de connexion CGM LIFE à l'adresse <https://customerworld.cgm.com/home/login>.

Tout d'abord, veuillez sélectionner le bouton *Créer un ID CGM LIFE*.



E-mail *

Veillez saisir votre adresse e-mail.

Mot de passe *



Mot de passe oublié ?

CRÉER UN ID CGM LIFE

CONNEXION

Créez des données d'accès avec le numéro de client CGM et le Super-PIN

Créez maintenant votre profil de contact. Lors de l'enregistrement, veuillez utiliser votre courriel officiel et non votre courriel privé. La date de naissance n'a pas d'importance pour l'utilisation de Customer World et peut être fixée à n'importe quelle date.

Créez votre compte CGM LIFE maintenant. ⓘ

Votre dossier médical sécurisé n'est plus qu'à quelques pas.

Prénom *

Nom de famille *

Date de naissance *

E-mail *

Sexe *

Mot de passe *

Au moins 8 caractères, majuscules/minuscules, au moins un chiffre et des caractères spéciaux.

Répéter le mot de passe *

☐ J'ai lu le [Conditions générales d'utilisation de CGM LIFE ID](#) et [Politique de confidentialité pour le CGM LIFE ID](#) et je les accepte.

CRÉER UN COMPTE

ANNULER

Lorsque vous vous connectez pour la première fois au sein de votre organisation, il vous sera demandé de créer un Super PIN. Ce Super PIN est utilisé pour réinitialiser le mot de passe si vous perdez vos données d'accès par la suite.

Vous aurez également besoin de ce Super PIN si vous souhaitez réinitialiser le mot de passe du compte. Lors de la connexion, naviguez vers le champ *Mot de passe oublié* et entrez votre numéro de client et le Super PIN sélectionné précédemment. Vous pourrez alors réinitialiser votre mot de passe.

Important : Chaque courriel ne peut être utilisé qu'une seule fois dans Customer World. Si un nouveau compte veut s'enregistrer avec le même courriel, l'inscription ne fonctionnera pas ! Tous les employés enregistrés peuvent afficher tous les tickets de votre organisation. Pour une meilleure vue d'ensemble, les tickets de Customer World peuvent aussi être envoyés directement à la liste de distribution de votre équipe avec un courriel CC !

Après avoir accepté les conditions générales de LIFE et la politique de confidentialité, vous pouvez compléter l'enregistrement de la part de CGM LIFE en cliquant sur *Créer un compte*.

Dans la fenêtre suivante, il vous sera demandé de confirmer votre courriel. Pour ce faire, cliquez sur le lien dans le courriel ayant pour objet *Confirmez votre CGM LIFE ID* que vous avez reçu après votre inscription. Si

vous n'avez pas reçu de courriel, vous pouvez le demander à nouveau en cliquant sur le bouton *Renvoyer l'e-mail*.



Confirmer l'adresse e-mail

Vous recevrez dans quelques instants un e-mail à l'adresse suivante :

@cgm.om


Vous n'avez pas reçu d'e-mail ?

La réception peut prendre quelques minutes. Veuillez également vérifier votre dossier spam.

[Renvoyer l'e-mail](#)

Lorsque vous cliquez sur le lien dans le courriel, vous serez redirigé vers CGM LIFE. Veuillez entrer votre mot de passe dans le champ de mot de passe prévu à cet effet et activer votre identifiant LIFE en cliquant sur le bouton *Activer*.

Veuillez activer votre CGM LIFE ID en entrant son mot de passe.

Mot de passe *



ACTIVER

Il vous sera maintenant demandé comment vous souhaitez protéger votre compte.

Protection contre les accès non autorisés

Veuillez choisir comment vous voulez que votre compte soit protégé.



Protection par défaut

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez facilement le réinitialiser en utilisant votre adresse e-mail. En créant une question de sécurité, votre identité peut être protégée de manière supplémentaire.

☐ Ajouter une question de sécurité (recommandé)

UTILISER LA PROTECTION PAR DÉFA...



Protection maximale

Si vous oubliez votre mot de passe, vous ne pouvez le réinitialiser qu'en utilisant votre Super-PIN à 24 chiffres. Comme vous êtes le seul à être en possession du Super-PIN, cette option offre la plus haute protection pour vos données.

UTILISER LA PLUS HAUTE PROTECTI...

2.1.1 Sécuration élevée

Si vous choisissez la sécurisation élevée, vous devez confirmer que vous avez enregistré votre Super PIN et votre numéro de client CGM.

Votre Super-PIN a été créé provisoirement. Vous devez encore l'activer. Nous vous recommandons vivement d'enregistrer ou d'imprimer le Super-PIN séparément.

Adresse e-mail

Numéro de compte CGM LIFE

Super-PIN

ENREGISTRER

☐ J'ai imprimé / enregistré le Super-PIN et le numéro de compte CGM LIFE.

ACTIVER LE SUPER-PIN

Optionnellement, vous pouvez définir une question de sécurité.

En créant une question de sécurité, vous pouvez réinitialiser votre CGM LIFE ID en cas d'oubli ou de perte de votre mot de passe, de votre numéro de client CGM et de votre Super-PIN. Cela vous permettra de continuer à utiliser votre adresse e-mail et de saisir de nouvelles données

Selectionnez une question de sécurité.



Réponse à la question de sécurité

ENREGISTRER

Il vous est maintenant demandé de fermer la fenêtre. Vous ne serez pas redirigé vers Customer World. Vous devez vous rendre manuellement de nouveau vers Customer World et vous connecter avec vos données de connexion. Ensuite, vous pouvez continuer avec le point 2.3.

2.1.2 Sécuration par défaut

Avant d'être redirigé définitivement de CGM LIFE à CGM Customer World, vous devez confirmer que Customer World peut également utiliser vos données. Les données nécessaires comprennent le nom de famille, le prénom et le courriel. Avec ces données, nous créons votre compte Customer World et le lions à

vosre compte de client existant. Il est important que vous fournissiez ces données, sinon nous ne pourrons pas vous identifier clairement et les administrateurs ne pourront pas activer votre compte.

CGM Customer World a besoin d'informations supplémentaires

J'accepte que les données suivantes seront transmises à CGM Customer World :

Numéro de compte CGM LIFE

☒ Informations personnelles

☒ E-mail

CONTINUER

2.1.3 Enregistrement avec un identifiant CGM LIFE déjà existant

Si vous avez déjà un identifiant CGM LIFE ID, vous pouvez bien sûr utiliser cet identifiant CGM LIFE à nouveau. Nous utilisons cette procédure d'enregistrement pour que vous puissiez vous enregistrer sur différentes plateformes au sein de CGM.

Pour vous inscrire à CGM Customer World, suivez le lien <https://customerworld.cgm.com/home/login> et vous atteindrez la page d'accueil de CGM Customer World. De là, vous pouvez accéder au site CGM LIFE et suivre le bouton *CGM LIFE*.



E-mail *

Veuillez saisir votre adresse e-mail.

Mot de passe *



[Mot de passe oublié ?](#)

CRÉER UN ID CGM LIFE

CONNEXION

Créez des données d'accès avec le numéro de client CGM et le Super-PIN

Sur la page de CGM LIFE, vous pouvez alors saisir vos données de connexion (courriel et mot de passe) et vous connecter à l'aide du bouton de connexion. Comme vous n'êtes pas encore inscrit à CGM Customer World et que vous n'avez utilisé l'identifiant CGM LIFE que pour d'autres fonctionnalités, vous devez maintenant approuver le transfert de données de CGM LIFE à CGM Customer World. Les champs nécessaires sont le nom, la date de naissance et le courriel. Nous avons besoin de votre nom et de votre courriel pour pouvoir vous identifier auprès de Customer World et créer un compte pour vous. Il est donc important que vous nous autorisiez à traiter vos données dans cette étape.

CGM Customer World a besoin d'informations supplémentaires

J'accepte que les données suivantes seront transmises à CGM Customer World :

Numéro de compte CGM LIFE

☒ Informations personnelles

☒ E-mail

CONTINUER

Après avoir cliqué sur *Continuer* et approuvé le transfert de données, vous serez renvoyé à CGM Customer World. Veuillez lire la suite du chapitre 2.3 pour vous inscrire à Customer World.

2.2 Enregistrement sans CGM LIFE (États-Unis)

Si vous choisissez les États-Unis, vous pouvez vous enregistrer directement via CGM Customer World.

2.2.1 Enregistrement

Cliquez d'abord sur *S'enregistrer maintenant*.

Connexion

Adresse électronique

Mot de passe

..... 

[Mot de passe oublié ?](#)

Pas encore de compte ? [S'enregistrer maintenant](#)

CONNEXION

Vous serez demandé de remplir le formulaire suivant.

Enregistrement

 Prénom *

 Nom de famille *

 Adresse électronique *

 Mot de passe *

 Confirmez votre mot de passe *

Min. 8 caractères

Min. 1 lettre majuscule

Min. 1 lettre minuscule

Min. 1 caractère spécial

Min. 1 chiffre

[Vous avez déjà un compte?](#)

S'ENREGISTRER

Vous devriez maintenant recevoir un courriel contenant un lien de confirmation. Une fois que vous aurez cliqué sur le lien, vous serez redirigé vers Customer World pour compléter les étapes suivantes.

2.3 Activation de votre compte

Bienvenue chez Customer World ! Votre enregistrement chez CGM LIFE est terminé et vous disposez désormais de votre propre identifiant CGM LIFE. Afin de vous attribuer au bon client et de pouvoir vous montrer les informations sur les produits que vous avez achetés, nous vous demandons d'entrer votre numéro de compte et votre code postal sur la page d'accueil.

Vous trouverez votre numéro de compte sur toutes les factures que vous avez reçues de CompuGroup Medical.

Après une entrée réussie, vous pouvez lire les conditions d'utilisation et les informations sur la protection des données de Customer World, et après les avoir acceptées, terminer l'enregistrement de la part de CGM Customer World.

L'enregistrement est maintenant terminé et nous disposons de toutes les données nécessaires pour vous fournir une assistance rapide. Vous serez activé dans les prochaines 24 heures par un administrateur de votre organisation et vous pourrez alors accéder à toutes les fonctionnalités de CGM Customer World. Si vous avez reçu un mot de passe d'activation et que vous l'avez saisi correctement lors de la connexion, vous serez immédiatement activé et pourrez utiliser Customer World. Vous avez également la possibilité de

On y est presque...

Merci de vous être inscrit avec votre adresse e-mail. L'adresse e-mail que vous avez utilisée n'est pas enregistrée chez nous, veuillez compléter les informations suivantes afin que nous puissions vous montrer des informations spécifiques à vos produits déjà achetés.

 Numéro de compte

 Code postal

ENVOYER

saisir le code d'activation à cette étape.

3 Fonctionnalités de CGM Customer World

Customer World est un portail client qui évolue constamment et propose de nouvelles fonctionnalités.

Sur l'écran d'accueil de CGM Customer World, les fonctions disponibles sont affichées. Dans chaque widget, vous trouverez une fonction de Customer World. Cliquez sur un widget pour accéder à la zone correspondante.

			
Centre d'aide	Espace d'idées	Centre de documentation	Boutique en ligne
Créez un ticket ici pour nous faire part de votre demande.	Vous souhaitez améliorer votre produit ? Ici, vous pouvez partager vos idées.	Souhaitez-vous avoir une vue d'ensemble de tous les documents administratifs, comme les factures ou les contrats ?	Vous souhaitez acheter un produit dans la boutique en ligne CGM ? Ici, vous serez dirigé vers la boutique en ligne CGM.
OBTENIR UNE SOLUTION	CRÉER UNE IDÉE	AFFICHER L'APERÇU	VISITEZ LA BOUTIQUE... ▾

Cela ouvrira un nouvel onglet, que vous pouvez fermer en cliquant sur la croix dans l'onglet en haut.

Pour ouvrir les rubriques, vous ne devez pas nécessairement revenir à la page d'accueil, mais vous pouvez également accéder aux différentes rubriques via le menu principal situé dans le coin supérieur gauche.

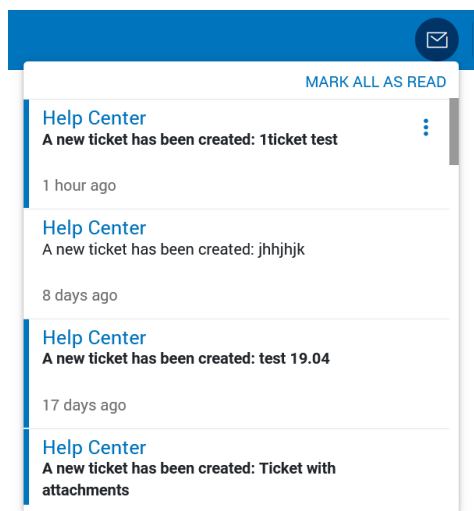


En fonction de votre unité opérationnelle, vous ne disposerez pas de toutes les zones décrites ci-dessous.

Nous aimerions tout d'abord vous expliquer les fonctionnalités dont vous disposez dans l'en-tête et le pied de page de l'application.

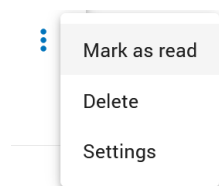
Centre de notifications

Chez CGM Customer World, nous avons deux façons de vous notifier. Il y a les notifications par courriel et les notifications dans l'application. Vous pouvez accéder à vos notifications dans l'application dans l'en-tête de l'application.



Ces notifications sont accessibles de partout dans CGM Customer World. Vous recevrez ici des notifications pour différents cas que vous pouvez configurer dans vos paramètres de notifications. Lorsque vous cliquez sur une notification, vous êtes redirigé vers la zone correspondante de Customer World. Les notifications non lues sont indiquées par une barre bleue à gauche de chaque notification. Vous pouvez marquer toutes les notifications comme étant lues en cliquant sur le texte *Marquer tous comme lus*.

En cliquant sur les trois points bleus qui apparaissent lorsque vous naviguez sur une notification, vous ouvrez un menu proposant différentes options.



Depuis ce menu, vous pouvez maintenant marquer les notifications concernées comme lues, les supprimer ou ouvrir les paramètres de notification. Les paramètres sont également accessibles via le menu utilisateur, qui sera décrit plus loin. Ils sont divisés en différents groupes, dépendant des fonctions qui sont activées pour vous. Dans chaque groupe, vous trouverez deux colonnes avec des interrupteurs. Pour chaque notification, vous pouvez spécifier les canaux (dans l'application/ou par courriel) par lesquels vous souhaitez recevoir la notification. Vous pouvez désactiver complètement un canal dans la ligne en haut intitulée *‘Où souhaitez-vous recevoir ces notifications ?*

Où souhaitez-vous recevoir ces notifications ?

Email

Dans l'app



Vous trouverez ci-dessous tous les cas de notification et leurs explications :

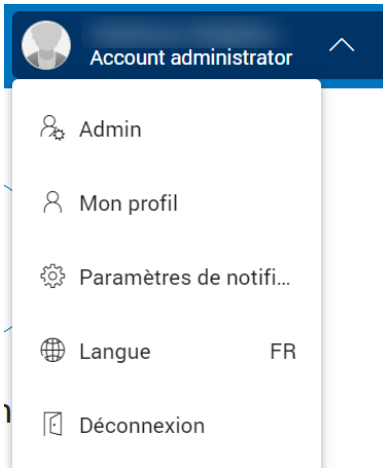
Centre d'aide	
Nouveaux tickets	Vous recevez une notification pour chaque nouveau ticket créé par un de vos collègues.
Votre ticket a été reçu.	Vous êtes informé lorsqu'un ticket que vous avez créé a été reçu par un agent de support.

Solution proposée	Vous êtes informé lorsqu'une solution a été apportée à un ticket que vous avez créé.
Votre ticket a été clôturé	Vous êtes informé de la fermeture d'un ticket que vous avez créé.
Votre ticket a été commenté	Vous êtes informé lorsqu'un nouveau commentaire a été fait sur un ticket que vous avez créé.
Informations supplémentaires requises	Vous êtes informé lorsque des informations supplémentaires sont requises pour un ticket que vous avez créé.
Forum	
Nouveau sujet dans une catégorie suivie	Vous êtes averti lorsqu'un nouveau sujet a été créé dans une sous-catégorie ou une catégorie que vous suivez.
Nouveau commentaire sur un sujet suivi	Vous êtes averti lorsqu'un nouveau commentaire a été fait sur un sujet que vous suivez.
Espace d'idées	
Nouvelle idée dans une catégorie suivie	Vous êtes informé lorsqu'une nouvelle idée a été créée dans une sous-catégorie ou une catégorie que vous suivez.
Nouveau commentaire sur une idée suivie	Vous êtes informé lorsqu'un nouveau commentaire a été fait sur une idée que vous suivez.
Centre de documentation	
Nouvelle facture	Vous êtes informé lorsqu'une nouvelle facture est disponible pour être téléchargée.
Nouveau devis	Vous êtes informé lorsqu'un nouveau devis est disponible pour être affiché.
Nouvelle confirmation de commande	Vous êtes informé lorsqu'une nouvelle commande est disponible pour être téléchargée.
Tickets suivis	
Solution proposée pour le ticket suivi	Vous êtes informé lorsqu'une solution a été apportée à un ticket que vous suivez.
Le ticket suivi a été fermé	Vous êtes averti lorsqu'un ticket que vous suivez a été fermé
Le ticket suivi a été commenté	Vous êtes informé lorsqu'un nouveau commentaire a été apporté à un ticket que vous suivez.

Informations supplémentaires requises pour les tickets suivis	Vous êtes informé lorsque des informations supplémentaires sont requises pour un ticket que vous suivez.
---	--

Menu d'utilisateur

Vous pouvez ouvrir le menu utilisateur via le bouton dans le coin supérieur droit de l'en-tête de l'application.



Si vous naviguez vers *Mon profil*, vous verrez deux onglets.

Mes données de profil

Adresse

Si vous sélectionnez *Mes données de profil*, vous pouvez consulter et télécharger les données de votre profil ou désactiver votre compte. Pour voir les détails de votre adresse actuelle, il suffit de cliquer sur *Adresse*.

Vous trouverez ici également la possibilité d'accéder à vos paramètres de notification.

En outre, vous avez la possibilité de changer la langue et de choisir parmi huit langues. La langue sera modifiée directement après.

Enfin, vous pouvez vous déconnecter via le menu utilisateur.

Via le pied de page, vous avez accès aux conditions générales, à la déclaration de confidentialité, au formulaire de contact et aux mentions légales. Vous pouvez y consulter toutes les informations que vous avez acceptées lors de votre inscription et contacter l'équipe de CGM Customer World si vous avez besoin d'aide.

3.1 Centre d'aide

Dans cette zone, vous pouvez créer des tickets et visualiser tous les tickets ouverts et déjà fermés. En outre, vous pouvez ajouter des informations à vos tickets créés par après, commenter une assistance, donner des commentaires et consulter le statut de traitement respectif.

Important: Vous ne pouvez pas seulement voir vos propres tickets, mais également les tickets créés pour l'ensemble de votre organisation.

Le centre d'aide est divisé en quatre domaines différents :

- *Mes tickets*
- *Créer un ticket*
- *Base de connaissances*
- *Zone de téléchargement*

3.1.1 Création de ticket

Si vous souhaitez ouvrir un ticket pour résoudre un problème ou poser une question, ouvrez la section *Obtenir une solution*.

Si vous avez acheté des produits de différentes unités opérationnelles, vous devez d'abord sélectionner l'unité opérationnelle pour laquelle le ticket est destiné. Si l'unité opérationnelle sélectionnée a un contact d'assistance enregistré, une zone contenant les données du contact s'ouvre sur le côté droit de l'écran. Vous pouvez fermer cette zone.

Afin de limiter votre problème à un stade précoce et de vous diriger directement vers l'équipe d'assistance appropriée, veuillez sélectionner les catégories appropriées pour votre ticket.

Après avoir sélectionné les catégories, vous verrez apparaître le formulaire de ticket où vous pourrez fournir des informations plus détaillées concernant votre demande.

Si vous appartenez à plusieurs organisations, vous pouvez d'abord sélectionner l'organisation pour laquelle le ticket est destiné. Si, en tant que client, vous n'appartenez qu'à une seule organisation, ce menu de sélection est omis. Dans le titre, vous pouvez saisir le sujet du ticket, puis détailler le problème dans la description. Dans le champ *Destinataire CC*, vous pouvez saisir une personne qui est également affectée par ce problème ou que vous souhaitez informer du ticket créé. Vous avez également la possibilité de choisir une priorité parmi *Basse*, *Moyenne* ou *Élevée* ou et ainsi informer le personnel d'assistance de l'urgence de votre demande. En fonction de l'unité opérationnelle où vous créez le ticket, vous pouvez opter pour une demande d'assistance ou de service. Toujours selon l'unité opérationnelle, vous avez la possibilité de spécifier une référence externe dans un champ de texte libre. Vous pouvez ensuite rechercher cette référence via la barre de recherche de tickets.

Vous pouvez télécharger jusqu'à cinq pièces jointes d'une taille maximale de 50 Mo chacune par glisser-déposer ou téléchargement.

Après avoir cliqué sur *Envoyer*, vous serez redirigé vers la zone *Mes tickets* et pourrez voir le statut et l'historique du ticket. D'autres fonctionnalités de cette zone sont expliquées dans la section suivante.

Veuillez soumettre votre demande

Titre *

Destinataire en copie CC

Priorité

Basse


Add Attachments

ⓘ Veuillez noter que toutes les données personnelles doivent être supprimées ou censurées.

Description *

ENVOYER

ANNULER

3.1.2 Modification de catégories de tickets

Si des catégories non pertinentes vous sont affichées lors de la création du ticket, vous pouvez les masquer en cliquant sur l'icône de filtre.

Veuillez choisir une catégorie 

Une fenêtre pop-up avec un aperçu de toutes les catégories (ou sous-catégories) s'ouvre alors. Cliquez sur l'icône avec l'œil barré pour masquer les catégories. Les catégories cachées seront colorées en gris. Pour afficher à nouveau les catégories cachées, cliquez sur l'icône avec l'œil.

FILTRE DE CATÉGORIES

Installatie / Configuratie	Database
eHealth	Overige
Covid	Oxyboxy

FERMER

Si des catégories sont cachées, le filtre est rempli.



3.1.3 Mes tickets

Si vous voulez voir le statut de tickets déjà soumis, vous pouvez sélectionner *Mes tickets* dans le menu affiché sur le côté gauche de l'écran. Ici, vous pouvez voir tous les tickets de votre organisation.

Cette dernière page peut être divisée en trois sections. Sur la gauche se trouve la liste des tickets. Au centre, vous verrez le contenu du ticket et sur le côté droit, vous pouvez afficher les informations sur le ticket.

Dans la liste des tickets, vous voyez le titre, l'identifiant SAP, la date de création, la priorité et le statut (au moyen d'une icône) de chaque ticket. Si vous naviguez sur l'icône de statut, vous verrez une courte description du statut. Si cela ne vous suffit pas pour comprendre le statut, vous pouvez toujours voir la description plus détaillée du statut sous l'onglet d'information du ticket à droite.

Le statut qui attend une réponse de votre part est le statut *Solution proposée*, qui est représenté par une ampoule. Si l'agent de support a activé ce statut, vous pouvez voir une solution possible au problème dans le ticket. Si vous souhaitez l'accepter, vous pouvez le faire en cliquant sur le bouton *Accepter/Rejeter*.

Il existe deux barres d'outils dans la page de *Mes tickets*, séparées par une ligne verticale grise.



Actualiser

Filtre

Trier

Asc/Desc

Exporter la l...



Exporter le ticket



Partager



Réponse

La barre d'outils de gauche contient des boutons permettant d'effectuer des actions sur la liste des tickets. La barre d'outils de droite contient des boutons qui effectuent des actions sur le ticket actuellement affiché.

Vous pouvez voir une petite description de chaque bouton lorsque vous naviguez dessus.

Passons en revue chaque bouton un par un.

Le bouton *Actualiser* rafraîchit la liste des tickets. Il récupérera tout ce qui a changé à votre ticket, y compris par exemple les mises à jour de statut ou les nouveaux commentaires.

Le bouton *Filtre* permet de filtrer les tickets affichés dans la liste des tickets. Il permet de visualiser et de sélectionner les filtres. Vous avez la possibilité de filtrer par les informations suivantes :

- Statut du ticket
- Priorité du ticket
- Classe de ticket (seulement disponible pour certaines unités opérationnelles)
- Organisation (seulement si vous appartenez à plusieurs organisations)
- Auteur du ticket
- Catégorie de ticket
- Date de création
- Tickets non lus
- Tickets suivis

Si vous souhaitez utiliser le filtre sélectionné, vous pouvez l'enregistrer en cliquant sur le bouton *OK* ou revenir au filtre par défaut en cliquant sur *Réinitialiser*. Après avoir enregistré le filtre, l'icône est remplie en bleu. Cela indique que le filtre est actif.



Le bouton de tri vous permet de modifier la façon dont les billets sont triés. Le sens du tri peut être modifié via le filtre *croissant/décroissant*. Vous pouvez trier selon les critères suivants :

- Par date de création
- Par date de mise à jour
- Par titre
- Par priorité

Les paramètres de filtrage et de tri sont enregistrés par le navigateur. Lorsque vous vous déconnectez et vous reconnectez, les paramètres sont enregistrés. Ce n'est que lorsque vous changez de navigateur que les paramètres seront réinitialisés.

Le bouton *Statut* agit comme un filtre rapide qui regroupe certains statuts de tickets. N'oubliez pas que ce bouton n'est pas disponible pour tous les utilisateurs et qu'il doit être activé par l'administrateur de votre unité opérationnelle. Vous pouvez choisir parmi les filtres suivants :

- Tous les tickets
- Tickets ouverts
- Tickets en cours de développement
- Tickets fermés

Le bouton *Exporter la liste* exporte vos tickets actuellement filtrés vers un fichier Excel contenant toutes les données des tickets, à l'exception du contenu des tickets.

Selon la situation, différents boutons apparaissent dans la barre d'outils de droite, qui contient des actions concernant le ticket actuellement sélectionné.

Par le bouton *Exporter le ticket*, vous pouvez exporter toutes les informations du ticket, y compris le contenu du ticket, vers un fichier Excel.

Le bouton *Partager* vous permet de partager des tickets avec vos collègues. En appuyant sur le bouton, vous verrez une modale s'ouvrir où vous pouvez entrer les courriels des collègues avec qui vous voulez partager le ticket. Ils recevront alors une notification par courriel contenant un lien vers le ticket partagé. S'ils ont également un compte Customer World, ils recevront en plus une notification dans l'application.

Si vous souhaitez être informé des tickets qui n'ont pas été créés par vous-même, mais par l'un de vos collègues, vous pouvez appuyer sur le bouton *Suivre*. Appuyez sur le bouton *Ne plus suivre* pour arrêter le suivi d'un ticket. Dans les paramètres de notification, dans la section *Tickets Suivis*, vous pouvez personnaliser les cas dans lesquels vous voulez être notifié des tickets suivis. Vous pouvez définir le filtre pour tous vos tickets suivis par le filtre de tickets.

Tant que le ticket n'est pas encore fermé, vous pouvez laisser des commentaires sur le ticket par le bouton *Réponse*. Lorsqu'une solution a été fournie à votre ticket, vous pouvez soit accepter soit refuser la solution. Lorsque le ticket est fermé, vous pouvez évaluer le service reçu par le bouton *Évaluer*.

Sous la barre d'outils, à droite, se trouve une barre de recherche. Vous pouvez y rechercher un identifiant de ticket, un titre ou la référence externe d'un ticket en entrant d'abord le texte et en appuyant ensuite sur la touche *Entrée* de votre clavier. Le contenu du ticket n'est actuellement pas pris en compte lors de la recherche. Tous les tickets qui correspondent au critère de recherche spécifié seront ensuite affichés dans la liste des tickets. La recherche peut être désactivée via le X ou sera réinitialisée automatiquement dès que vous modifierez le filtrage.



Rechercher par titre ou numéro du ticket

Entre la barre de recherche et le haut de la liste de tickets, vous pouvez voir un compteur de tickets. Il s'agit du nombre de tickets qui correspondent au filtre actuel.

Mes Tickets (3)

3.1.4 Base de connaissances

Avant de créer un nouveau ticket, vous pouvez essayer de trouver une réponse à votre problème dans la base de connaissances. Dans cette zone, nous avons des articles sur les questions les plus fréquemment posées et leurs réponses correspondantes triées par chaque catégorie. Pour accéder à cette zone, il suffit de sélectionner *Base de connaissances* dans le menu situé à gauche de l'écran. Vous pouvez rechercher les titres des articles à l'aide de la grande barre de recherche située au centre de l'écran. Vous pouvez également sélectionner la catégorie qui vous intéresse et rechercher des articles adaptés dans cette catégorie. Si vous avez acheté des produits de plusieurs unités opérationnelles, vous verrez plusieurs onglets avec les catégories des unités opérationnelles correspondantes. Cliquez sur les onglets correspondants pour passer d'une unité opérationnelle à l'autre.

BASE DE CONNAISSANCES

Comment pouvons-nous vous aider? ^①

Rechercher des articles spécifiques

Barista Software

Compufit

Il n'y a pas de catégories pour le moment.

Après avoir sélectionné un article sur cette page, vous serez redirigé vers une nouvelle page où vous pouvez voir l'article sélectionné et parcourir les autres articles et catégories.

3.1.5 Zone de téléchargement

Lorsque votre unité opérationnelle souhaite vous fournir des fichiers à télécharger liés à vos produits (par exemple des manuels, des correctifs, ...) ou simplement des informations générales sur l'unité opérationnelle, ces fichiers seront disponibles dans la zone de téléchargement.

Tout comme dans la base de connaissances, vous pouvez sélectionner la catégorie qui vous intéresse et afficher les différentes entrées de téléchargement. Pour obtenir une vue détaillée d'une entrée et pour télécharger les fichiers, cliquez sur l'entrée.

Une icône de verrouillage sur une catégorie indique que la catégorie n'est visible que pour les clients sélectionnés :

This category is private



This category is public

3.2. Espace d'idées

Dans l'espace idées, vous avez la possibilité de développer des idées pour les produits CGM et de voter sur les idées des autres clients. En outre, vous pouvez également suivre la mise en œuvre dans ce domaine.

Important : L'espace d'idées est une rubrique facultative, qui peut ne pas être activée pour vous.

Pour accéder à l'espace idées, vous pouvez sélectionner *Espace d'idées* à partir du tableau de bord ou de la barre de menu. Sur la première page, vous aurez un aperçu des idées les plus récentes et les plus votées.

Dans l'espace idées, vous pouvez effectuer différentes actions :

- Vous pouvez créer vos propres idées
- Vous pouvez afficher les idées d'autrui
- Vous pouvez voter pour des idées
- Vous pouvez suivre des idées afin d'être notifié de mises à jour d'idées suivies
- Vous pouvez suivre des catégories afin d'être notifié de nouveaux sujets dans une catégorie

3.2.1 Création de nouvelles idées

Vous choisissez d'abord une catégorie pour laquelle vous souhaitez créer une idée. Dans la catégorie elle-même, vous pouvez également vérifier si l'idée n'existe pas déjà. En haut de chaque catégorie, vous trouverez le bouton *Nouveau sujet* qui vous permettra de créer une nouvelle idée. Il vous suffit alors d'ajouter un titre et une description et vous avez également la possibilité d'ajuster le formatage du texte ou d'ajouter des pièces jointes.

Une fois que vous avez créé l'idée, elle sera affichée en haut de la page de la catégorie concernée et également sous les *Sujets récents* sur la page de destination.

3.2.2. Suppression de mes idées

Vous pouvez supprimer les idées que vous avez créées vous-même en cliquant sur l'icône de corbeille.

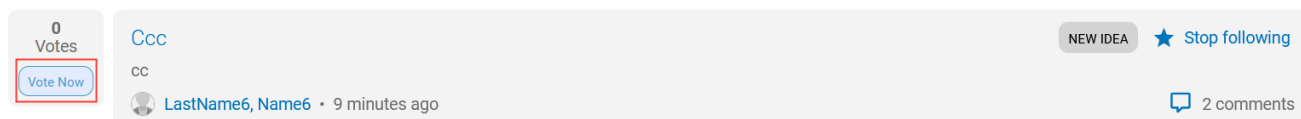
3.2.3 Filtrage de mes idées

Si vous voulez voir uniquement les idées que vous avez créées, vous pouvez cocher la case *Mes idées* en haut de chaque catégorie.



3.2.4 Vote sur les idées

Lorsque vous aimez l'idée qu'un utilisateur a publiée, vous pouvez voter pour celle-ci. Il y a deux endroits où vous pouvez voter pour une idée. Lorsque vous n'avez pas cliqué sur l'idée, il y a un bouton de vote.



De plus, lorsque vous cliquez sur l'idée spécifique, vous verrez un bouton de vote. Vous pouvez également annuler votre vote en cliquant à nouveau sur le même bouton.

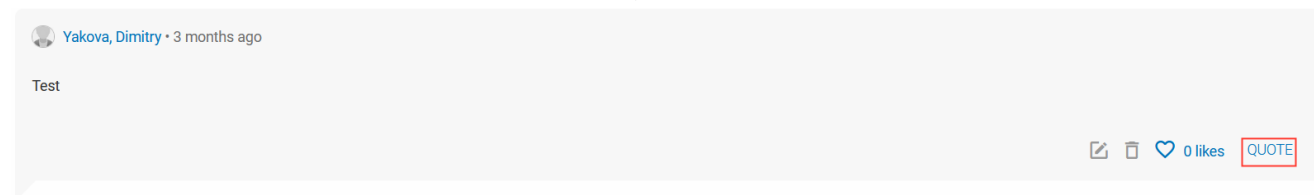
3.2.5 Commentaires

Dans l'espace d'idées, vous pouvez commenter les idées d'autres utilisateurs. Pour ce faire, ouvrez l'idée correspondante pour pouvoir remplir le champ de commentaire dans la zone inférieure. Vous pouvez également y ajouter des pièces jointes. Il existe également des idées qui sont verrouillées pour empêcher tout commentaire ultérieur. Cela peut être défini par le modérateur de l'espace idées. Dans ce cas, vous recevrez une information à ce sujet et le formulaire de commentaire sera masqué.

Important: Les idées et commentaires peuvent être édités par nos modérateurs s'ils contiennent des informations fausses ou interdites. Vous verrez si un commentaire a été édité par un modérateur.

3.3.6 Citations

Vous pouvez citer les commentaires d'autres utilisateurs pour faire référence à un élément qu'ils ont mentionné dans leur commentaire. Pour ce faire, cliquez sur le bouton *Citation*.



3.2.7 Suppression/modification de mes commentaires

Vous pouvez supprimer/modifier les commentaires que vous avez créés vous-même, même après leur création ou ultérieurement. Pour ce faire, il vous suffit d'utiliser l'icône de la corbeille/modification qui apparaît lorsque vous naviguez sur un commentaire.

3.2.8 Suivre des idées et catégories

Vous avez également la possibilité de suivre des idées. Pour cela, vous pouvez cliquer sur l'étoile *Suivre*. Vous recevrez alors une notification selon vos paramètres de notification personnalisés pour chaque nouveau commentaire sur l'idée et les idées seront affichées sur la page d'accueil pour y accéder. Vous pouvez arrêter le suivi à tout moment en cliquant sur le bouton *Ne plus suivre*.

Il est également possible de suivre une catégorie entière. Pour ce faire, vous devez ouvrir la catégorie concernée et cliquer sur le bouton *Suivre* dans la zone supérieure. Vous obtiendrez également une explication plus détaillée de la fonctionnalité cachée derrière le bouton.

3.3 Centre de documentation

Le *Centre de documentation* vous permet de consulter différents documents importants relatifs à votre relation d'affaires avec CompuGroup Medical.

Pour accéder au *Centre de documentation*, vous pouvez sélectionner *Centre de documentation* depuis le tableau de bord ou la barre de menu. Dans un premier temps, vous verrez vos factures.

Nous proposons quatre types de documents différents, auxquels vous pouvez accéder respectivement en cliquant sur les onglets du menu de gauche :

- Factures
- Contrats
- Autres confirmations
- Devis

3.3.1 Aperçu des factures

L'aperçu des factures permet aux utilisateurs ayant un rôle d'administrateur de consulter leurs factures des 12 derniers mois.

Dans cette section, vous pouvez voir vos factures des 12 derniers mois.

APERÇU DES FACTURES 📄 🔍

☐	N° de la facture	Date ↓	Valeur nette	Montant de la taxe	Montant total	Type de facture
☐	8810069588	17 août 2022	324,48 \$US	68,14 \$US	392,62 \$US	Note de crédit

Éléments par page 10 1 - 1 of 1 |< < > >|

Les données suivantes sont disponibles ici :

- Statut de paiement
- Identifiant de facture
- Date
- Valeur nette
- Montant de TVA
- Montant total
- Type de facture

Vous pouvez également télécharger vos factures. Si vous souhaitez télécharger une seule facture, naviguez sur la facture et cliquez sur le symbole bleu de téléchargement à droite. Si vous souhaitez télécharger plusieurs factures, sélectionnez les factures souhaitées via la case à cocher et cliquez ensuite sur le bouton

de téléchargement au-dessus du tableau. Pour sélectionner toutes les factures en une seule fois, cliquez sur la case à cocher suivante :

APERÇU DES FACTURES (1 SÉLECTIONNÉ)

☒	N° de la facture	Date ↓
-------------------------------------	------------------	--------

☒	8810069588	17 août 2022
-------------------------------------	------------	--------------

Si aucune facture n'a été sélectionnée, la case de sélection est vide.



Si un sous-ensemble de factures est sélectionné, cela est marqué par un symbole de signe moins.

En outre, vous pouvez filtrer les factures. Pour ce faire, cliquez sur le symbole du filtre à droite au-dessus du tableau.

4 Administration

Pour l'administration de vos employés, il existe une interface d'administration dans CGM Customer World. Pour vous activer en tant qu'administrateur de Customer World, nous vous avons envoyé un code d'activation par courriel. Après avoir entré ce code lors de l'enregistrement, vous aurez accès à la zone d'administration.

ADMINISTRATION

ADMINISTRATION

Vue d'ensemble de l'utilisateur

NOM	EMAIL	ID CLIENT	RÔLE	ENREGISTRÉ	
[REDACTED]	[REDACTED]	11613002	Account administrator	09.08.2022	Profil complet >
[REDACTED]	[REDACTED]	11613002	Business Unit administrator	09.08.2022	Profil complet >
[REDACTED]	[REDACTED]	11613002	Business Unit administrator	04.08.2022	Profil complet >
[REDACTED]	[REDACTED]	11613002	Account administrator	04.08.2022	Profil complet >

4.1 Administration

Sous le menu d'administration, vous pouvez afficher et gérer tous les employés de votre organisation. Si un nouvel employé s'inscrit pour Customer World, vous devrez l'activer. Vous pouvez commencer ce processus en cliquant sur *Activation*.

Pour chaque utilisateur, vous pouvez choisir parmi 3 rôles d'utilisateur :

1. **Administrateur de compte** : L'administrateur de compte a accès à toutes les zones de Customer World et est autorisé à activer et désactiver d'autres utilisateurs.
2. **Utilisateur de compte** : L'utilisateur de compte n'a pas accès au menu d'administration. L'utilisateur peut tout au plus utiliser le centre d'aide, le forum et l'espace d'idées. Cela dépend des fonctionnalités que votre unité opérationnelle vous a fournies.
3. **Utilisateur à part entière** : L'utilisateur à part entière a toutes les autorisations comme l'utilisateur de compte et a en plus accès au centre de documentation.

Important : Utilisez le rôle d'administration uniquement pour les utilisateurs sélectionnés qui sont autorisés à consulter les factures et à gérer d'autres utilisateurs.

Une liste complète de toutes les autorisations d'utilisateurs se trouve sous *Profil entier* dans la zone d'administration. Vous pouvez également y modifier le rôle des utilisateurs existants.