



Enghouse
Interactive



Portail web MySupport d'Enghouse Interactive

Manuel d'utilisation client

Table des matières

- Introduction 3
- S'enregistrer pour accéder au portail..... 4
 - Créer votre compte MySupport 4
 - Activation 4
 - Demander votre Contact ID..... 5
- Naviguer dans le portail MySupport..... 6
- Accéder à la KnowledgeBase (base de connaissances)..... 7
- Incident Management (gestion des incidents)..... 8
 - Ouvrir un nouveau Support Case (Incident) 8
 - Consulter un Support Case existant 10
 - Mettre à jour un Support Case existant 11
 - Paramétrer des notifications par e-mail..... 12



Introduction

Le portail web MySupport d'Enghouse Interactive (ci-après « MySupport ») est le site Internet sécurisé par le biais duquel les clients et partenaires d'Enghouse Interactive peuvent gérer des Support Cases, accéder à une base de connaissances en ligne et consulter les informations relatives aux formations programmées.

Le site MySupport permet de consulter, d'ouvrir, d'éditer et de fermer des Support tickets. Le présent document explique comment s'enregistrer pour pouvoir accéder à MySupport, ainsi que la manière de gérer les Support Cases via le site Internet.

Le portail MySupport d'Enghouse Interactive est accessible via <https://mysupport.enghouseinteractive.com>

S'enregistrer pour accéder au portail

Pour pouvoir accéder à MySupport, vous devez commencer par créer un compte. Pour ce faire, vous devez disposer :

- D'un contrat d'assurance logiciel (SWA) valide
- D'un compte de contact déjà créé dans le système de gestion des cas d'Enhouse Interactive. Ce compte contiendra :
 - Votre Contact ID unique (voir ci-dessous)
 - Votre adresse e-mail

Créer votre compte MySupport

Suivez les étapes ci-dessous pour créer votre compte :

- i) Rendez-vous sur <https://mysupport.enghouseinteractive.com/>
- ii) Pour créer votre compte, cliquez sur le lien « Register » dans la barre en haut de la page.



If this is your first visit, please be aware that this site is intended for the use of our customers who have active support agreements. If you haven't already, you will need to register before you can a

- iii) Définissez un nom d'utilisateur (User Name). Il s'agit du nom que vous utiliserez pour vous connecter au site MySupport.
- iv) Définissez un mot de passe (Password).
- v) Introduisez votre adresse e-mail (Email Address). Cette adresse doit être identique à celle que vous avez configurée pour votre compte dans le système.
- vi) Introduisez les six caractères de la vérification d'image (Image Verification).
- vii) Introduisez votre Contact ID. Si vous ne connaissez pas votre « Contact ID », reportez-vous à la section « Demander votre Contact ID » ci-dessous.
- viii) Complétez éventuellement les champs de fuseau horaire optionnels.
- ix) Acceptez les règles du forum (Forum Rules).
- x) Cliquez sur le bouton « Complete Registration » (terminer l'enregistrement).

Activation

Une fois que vous avez enregistré votre compte, MySupport vous enverra un e-mail automatique pour terminer le processus d'activation :

- i) Cliquez sur le lien d'activation dans l'e-mail que vous recevez.
- ii) Le processus d'activation vous confirmera que votre adresse e-mail et votre Contact ID correspondent bien à un contrat SWA valide. Si vos informations sont valides, vous serez connecté au site MySupport avec un compte actif.
- iii) Cliquez sur l'icône « Home » dans le coin supérieur gauche, afin que le site rafraîchisse la page et affiche le menu complet des options et zones.

Demander votre Contact ID

Si vous ne connaissez pas votre Contact ID, cliquez sur le bouton « Contact ID? » sur le côté gauche de la page d'enregistrement de compte :

Register

THREE REQUIREMENTS FOR REGISTRATION

1. Valid Service Level Agreement
2. Confirmed Email Address
3. Contact ID

Register at Enghouse Interactive Customer Support

Required Information

User Name: ✓

Username is valid and not in use.

Please enter the name by which you would like to k

- Introduisez votre adresse e-mail dans le formulaire, puis cliquez sur le bouton « Request ID » (demander ID).

Contact ID Request

Please enter your E-Mail address.

Request ID

Contact ID?

- Vous recevrez ensuite un e-mail contenant votre Contact ID. Si vous n'êtes pas encore enregistré dans le système, il vous sera conseillé d'appeler le Technical Service Center Support pour créer votre contact. Vous pourrez ensuite terminer le processus d'enregistrement.

Naviguer dans le portail MySupport

Une fois connecté au portail, vous verrez différentes options selon les produits pour lesquels vous possédez actuellement une licence. Vous êtes également susceptible de voir des liens vers la base de connaissances (KnowledgeBase) en ligne et l'accès à distance (Remote Access) en haut de la page.

Note : L'onglet « Remote Access » ne fonctionne pas pour l'instant, mais sera activé lors d'une mise à jour importante du site MySupport visant à poursuivre la rationalisation de notre Customer Support et de notre

The screenshot shows the MySupport portal interface. At the top left is the Enghouse Interactive logo. A navigation bar contains links for Home, Remote Access, Knowledgebase, and Incident Management. On the right, a user profile for 'Bennie1' is shown with the last login time 'Today @ 02:45 PM' and a 'Get Help - Logout' button. Below the navigation bar, there are several content blocks: 'News From Customer Support' with a 'Welcome - Using the site' message; 'Contact Profile' for 'Doug's Dogs' with details like 'Contact: Bennie Grant', 'Phone', 'Email', and 'Status: Active'; 'SLA Support Contract Status' table with columns for 'SLA Type', 'Status', and 'End Date'; 'Enghouse Interactive Blog' with several article titles; 'Hardware Profiles' table with columns for 'Item', 'Serial No.', and 'Product'; and 'Product Profiles' table with columns for 'Product' and 'Item'. Annotations with arrows point to these sections: 'Les mises à jour de produits sont affichées ici.' points to the News block; 'Ici, vous pouvez consulter votre couverture SWA' points to the SLA table; 'Vous trouvez ici le matériel et les licences (produits) dont vous disposez.' points to the Hardware and Product Profiles tables.

communication.

Le tableau suivant explique les ressources en ligne disponibles :

Description	Utilisation
Remote Access (accès à distance)	Pas encore en fonctionnement.
KnowledgeBase (base de connaissances)	Vous pouvez accéder à la base de connaissances en ligne.
Incident Management (gestion des incidents)	Cet onglet vous permet de consulter, d'ouvrir, d'éditer et de fermer des Support Cases.

Accéder à la KnowledgeBase (base de connaissances)

La KnowledgeBase (base de connaissances) vous affiche des informations relatives aux produits actuellement couverts par votre contrat SWA. Elle contient notamment des articles, de la documentation, ainsi que d'autres éléments utiles.

Vous verrez tant les « Most Viewed » (articles les plus consultés) que les « Recent Articles » (articles récents). Le puissant moteur de recherche vous permet d'effectuer des recherches sur des termes spécifiques. Par ailleurs, vous pouvez également parcourir la bibliothèque pour trouver l'élément qui vous intéresse.

Sélectionnez le type d'information que vous recherchez.

The screenshot displays the Customer Support Knowledgebase interface. At the top, there are tabs for 'Articles' and 'Documentation & Downloads'. A search bar is located on the left side. The main content area is titled 'Affichage de tous les produits disponibles pour vous.' and features a 'Categories' section with three main categories: 'Quality Management Suite Formerly Telrex', 'Console for Cisco Formerly Arc', and 'EI Communications Center Formerly Zeacom'. Below this, there are two columns of 'Most Viewed' and 'Recent Articles'. The 'Most Viewed' column lists several articles with their titles and dates. The 'Recent Articles' column lists more articles with their titles and dates. A navigation tree on the left side shows a hierarchy of folders under 'Articles', including 'Quality Management Suite', 'Console for Cisco', and 'EI Communications Center'. Blue arrows point from the text 'Sélectionnez le type d'information que vous recherchez.' to the 'Articles' and 'Documentation & Downloads' tabs, and from 'Parcourez la bibliothèque entière.' to the navigation tree.

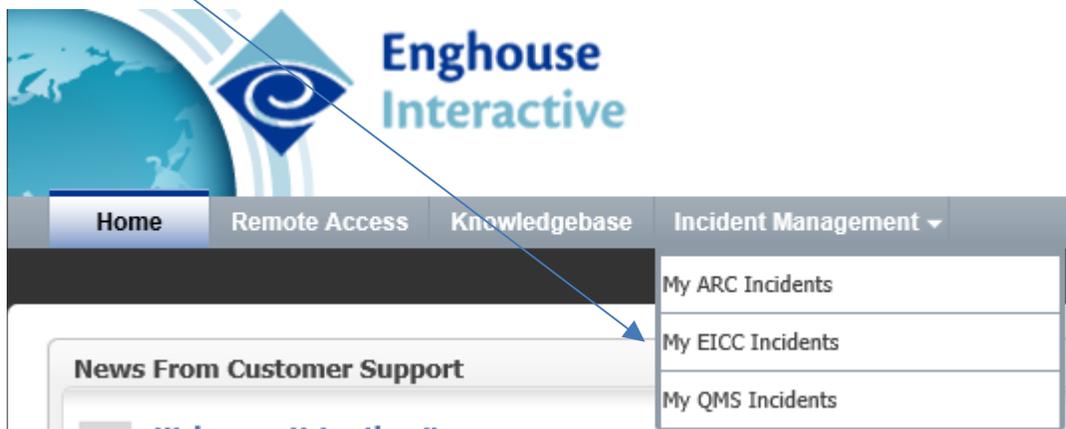
Parcourez la bibliothèque entière.

Incident Management (gestion des incidents)

La zone Incident Management (gestion des incidents) vous permet d'ouvrir, de consulter et d'éditer vos Support Cases.

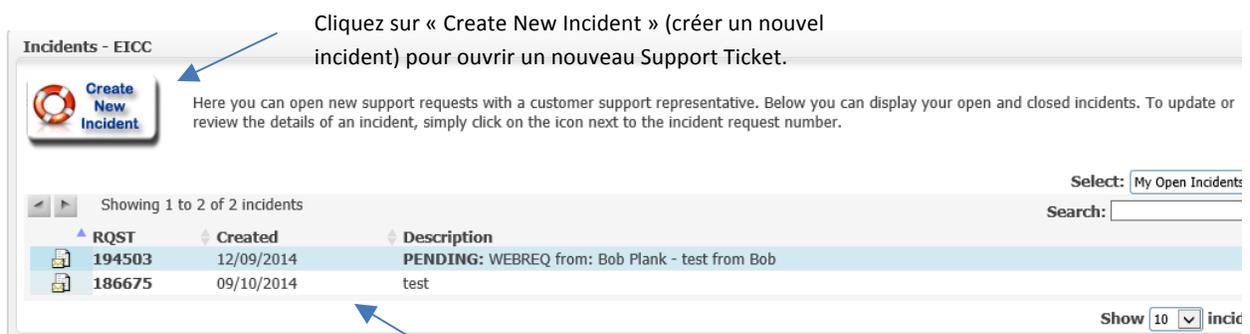
Ouvrir un nouveau Support Case (Incident)

L'option « Incident Management » (gestion des incidents) dans la barre de menu vous permet de sélectionner le produit pour lequel vous souhaitez ouvrir un nouveau Support Case.



Dans l'écran suivant, vous verrez tous les Support tickets ouverts, ainsi que l'option « Create New

Cliquez sur « Create New Incident » (créer un nouvel incident) pour ouvrir un nouveau Support Ticket.



The screenshot shows the 'Incidents - EICC' page. At the top left is a 'Create New Incident' button with a lifebuoy icon. Below it is a text box explaining that users can open new support requests with a customer support representative and can update or review details by clicking on the icon next to the incident request number. Below this is a table showing 2 incidents. The table has columns for 'RQST', 'Created', and 'Description'. The first row shows incident 194503 created on 12/09/2014 with a description 'PENDING: WEBREQ from: Bob Plank - test from Bob'. The second row shows incident 186675 created on 09/10/2014 with a description 'test'. At the bottom right, there is a 'Show 10 incidents' dropdown menu. A blue arrow points from the text above to the 'Create New Incident' button, and another blue arrow points from the text below to the table of incidents.

RQST	Created	Description
194503	12/09/2014	PENDING: WEBREQ from: Bob Plank - test from Bob
186675	09/10/2014	test

Vous voyez ici les tickets ouverts.

Incident » (créer un nouvel incident).

Après avoir cliqué sur « Create New Incident » (créer un nouvel incident), vous devrez sélectionner le « Type of Issue » (type de problème). Ensuite, l'« Incident Submission Form » (formulaire de signalement d'un incident) s'affichera. Veuillez introduire un maximum d'informations dans les champs suivants :

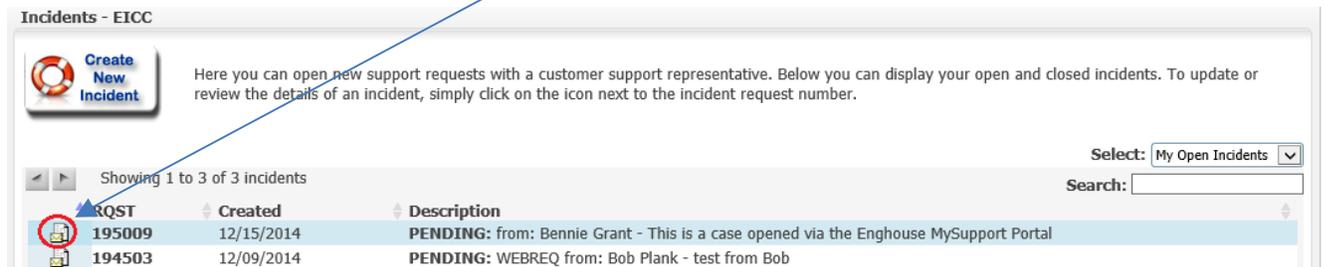
Nom du champ	Utilisation
Build	Il s'agit de la version « build » de votre application Enghouse actuelle (si vous la connaissez).
Version	Il s'agit de la version de votre application Enghouse actuelle (si vous la connaissez).
Customer Ref/Ticket Number	Introduisez votre numéro de référence de ticket/cas si vous suivez également l'incident via votre système de gestion de cas interne.
Title	Résumé/titre de votre Support Case.
Description	Introduisez un maximum d'informations dans le champ de description concernant ce Support Case. Vous pouvez ajouter des exemples ici.
Upload	Vous pouvez charger des fichiers jusqu'à 10 MB (captures d'écran, journaux, etc.). Si le fichier dépasse 10 MB, veuillez placer le fichier sur le site FTP Support et mettre à jour le Support Case en y indiquant l'emplacement (contactez votre Support team pour obtenir des informations sur l'accès au site FTP).

Une fois ces informations encodées, cliquez sur « Submit to Customer Support » pour ouvrir votre ticket. Vous recevrez un e-mail de confirmation contenant le numéro de référence de votre Support Case.

Consulter un Support Case existant

L'option « Incident Management » (gestion des incidents) dans la barre de menu vous permet de sélectionner le produit pour lequel un Support Case est actuellement ouvert. Vous obtiendrez une liste des Support Cases ouverts. Vous pouvez également utiliser l'option « Search » (rechercher) pour sélectionner un cas spécifique au moyen de son numéro de référence.

Cliquez sur le bouton « Update/Incident Details » (mettre à jour/détails de l'incident) pour consulter les

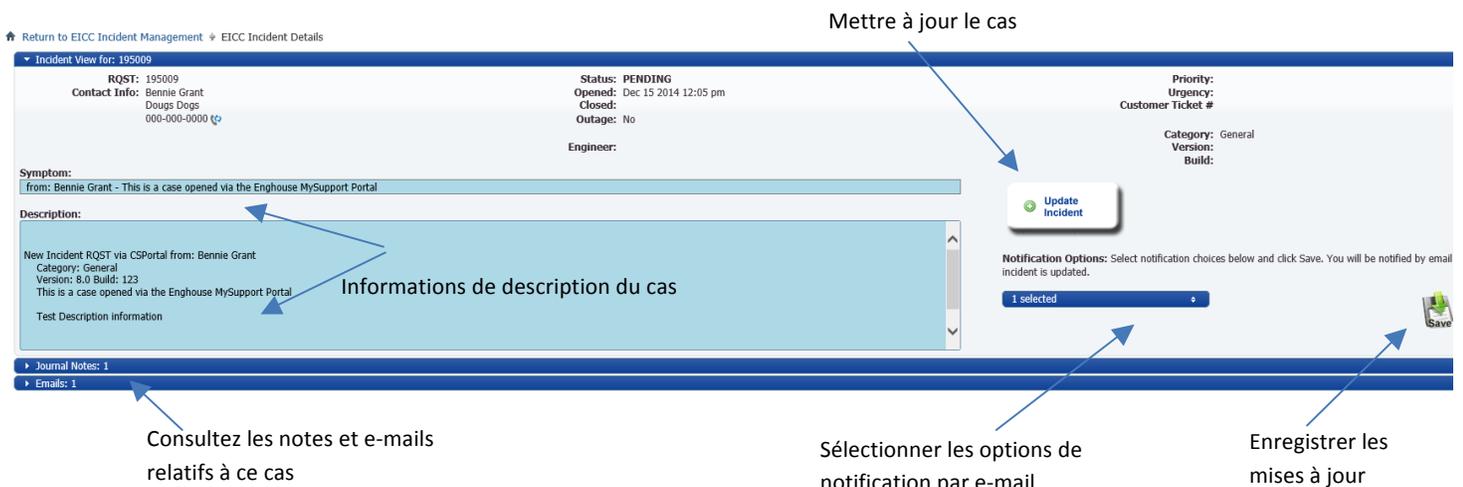


détails du Support Case :

Une fois que vous avez sélectionné le Support Case que vous souhaitez consulter, vous arriverez sur la page Incident View :

Utilisez l'onglet « Journal Notes » (journal des notes) pour consulter les notes qui ont été encodées par le Support Engineer d'Enghouse Interactive.

Utilisez l'onglet « Emails » (e-mails) pour consulter les mises à jour que vous avez apportées au Support Case, de même que toute communication par e-mail entre Enghouse Interactive et vous concernant le cas.



Mettre à jour un Support Case existant

Pour mettre à jour un Support Case existant, sélectionnez-le via le portail MySupport (voir « Consulter un Support Case existant » ci-dessus).

Cliquez sur le bouton « Update/Incident Details » (mettre à jour/détails de l'incident) pour consulter les détails du Support Case et le mettre à jour.

Une fois que vous voyez le Support Ticket, utilisez le bouton « Update Incident » (mettre à jour l'incident)

Incident Details

Status: PENDING
Opened: Dec 15 2014 12:05 pm
Closed:
Outage: No
Engineer:

Priority:
Urgency:
Customer Ticket #

Category: General
Version:
Build:

Enghouse MySupport Portal

Update Incident

Notification Options: Select notification choices below and click Save. Your incident is updated.

1 selected

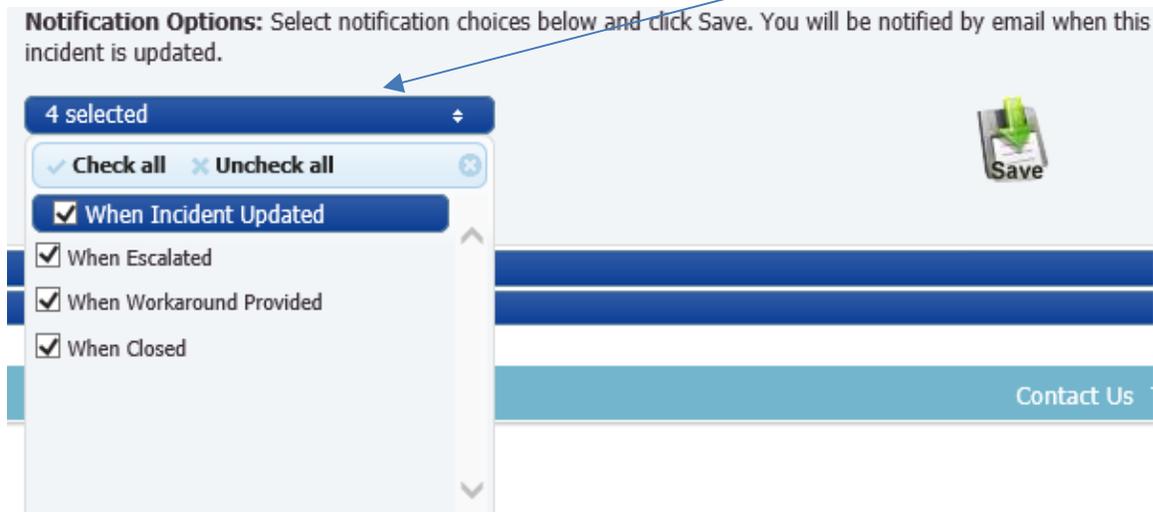
pour ajouter des informations supplémentaires au cas :

Ensuite, introduisez vos informations additionnelles dans la fenêtre pop-up. Vous pouvez également joindre de nouveaux documents via cette page. Vous recevrez un e-mail vous confirmant que le Support Case a bien été mis à jour.

Paramétrer des notifications par e-mail

Il est possible de paramétrer des notifications par e-mail pour un Support Case. Pour ce faire, connectez-vous à MySupport et sélectionnez le Support Case pour lequel vous souhaitez paramétrer des notifications.

Une fois que vous voyez le Support Case, sélectionnez la liste déroulante sous la section « Notification



Options » (options de notification) :

Les options de notification suivantes sont disponibles :

Option de notification	Description
When Incident Updated (Lors de la mise à jour de l'incident)	Pour recevoir une notification par e-mail lorsque le Support Case est mis à jour
When Escalated (Lorsque l'incident est remonté)	Pour recevoir une notification par e-mail lorsque le Support Case est remonté à l'équipe R&D pour un examen plus approfondi
When Workaround Provided (Lorsqu'une solution est fournie)	Pour recevoir une notification par e-mail lorsqu'une solution au problème a été ajoutée au Support Case
When Closed (Lorsque l'incident est clôturé)	Pour recevoir une notification par e-mail lorsque le Support Case est clôturé