

GUIDE D'UTILISATION - PORTAIL CALLIOCARE



Bienvenue XXXXXXXXXX
[Modifier le profil](#) | [Déconnexion](#)

[Accueil](#) [Solutions](#) [Tickets](#)

Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui ?

Saisissez votre terme de recherche ici...



[+ Nouveau Ticket De Support](#) [- Vérifier Le Statut Du Ticket](#)

Information de base

General

FAQ (2)

- [Comment utiliser le portail CallioCare](#)
- [Comment créer un nouveau ticket de support](#)

Table des matières

I.	Introduction.....	3
II.	Activation de votre compte.....	4
III.	CallioCare – Page d’accueil.....	5
IV.	CallioCare – Création d’une demande.....	6
V.	Suivi de vos demandes.....	7
VI.	Calliocare – Détails d’une demande.....	8
VII.	CallioCare – Votre profil.....	9

I. Introduction

Ce gui d'utilisation a pour objectif de vous accompagner dans la prise en main de notre portail des demandes CallioCare.

Notre portail CallioCare vous permettra de créer de nouvelles demandes, de suivre vos demandes et d'échanger avec nos équipes de support Groupe Calliope.

II. Activation de votre compte

Vous avez reçu un mail d'activation de votre compte. Il vous suffit de suivre le lien pour lancer l'activation :



La fenêtre suivante apparaît :

The image shows a web form titled 'Activer Votre Compte'. The form asks the user to confirm their information and define a password. It contains three input fields: 'Nom complet *', 'Saisir un mot de passe *', and 'Saisir à nouveau le mot de passe *'. A green button at the bottom is labeled 'ACTIVER ET SE CONNECTER'.

Il vous faudra créer un mot de passe puis cliquer sur « Activer et se connecter ».

III. CallioCare – Page d'accueil

The screenshot displays the CallioCare user interface. At the top left is the Calliope logo and the text 'CallioCare'. At the top right, it says 'Bienvenue' followed by a blurred name, and links for 'Modifier le profil' and 'Déconnexion'. Below this is a navigation bar with three tabs: 'Accueil', 'Solutions', and 'Tickets'. The main content area has a heading 'Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui ?' and a search bar with the placeholder text 'Saisissez votre terme de recherche ici...'. Below the search bar are two buttons: '+ Nouveau Ticket De Support' and '+ Vérifier Le Statut Du Ticket'. A section titled 'Information de base' is visible, with a sub-section 'General' and a 'FAQ (2)' section containing two items.

3 onglets :

- + Accueil :
Accès rapide : Création de demande, Suivi de vos demandes
Accès rapide : Documentation : FAQ, Procédure
- + Solutions : Documentation et FAQ
- + Tickets : Suivi de vos demandes

IV. CallioCare – Création d'une demande

Envoyer un ticket

Chercher un demandeur *

Ajouter un champ Cc

Catégorie *

Sujet *

Description *

B *I* U | | |

|

+ Joindre un fichier

Priorité *

ENVOYER **ANNULER**

Veillez à donner le plus d'information possible. Il est possible d'y insérer des pièces jointes. Le ticket une fois créé, vous recevrez un mail de confirmation comme le suivant :

[CALLIOPE- Support interne] - Nouveau Ticket - #88] - Vue du ticket (côté client)

CallioCare calliocare@groupe-calliope.com via freshdesk.com
À moi ▾

Cher / Chère

Nous vous confirmons la réception de votre ticket sous le N° #88.

Pour consulter l'état du ticket ou ajouter des informations, veuillez vous rendre à l'adresse suivante :

<https://calliocare.groupe-calliope.com/helpdesk/tickets/88>

Détail de votre demande :

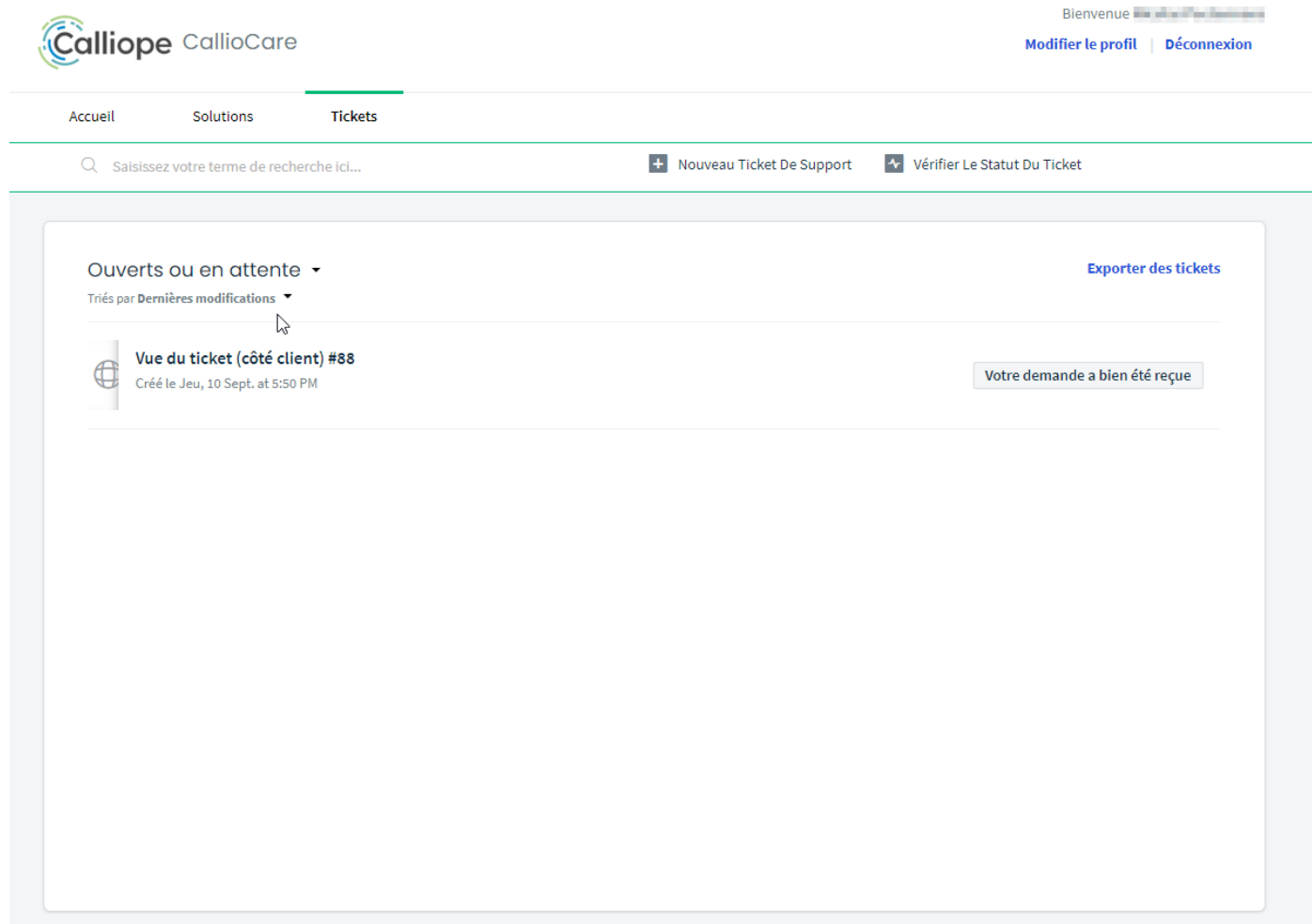
Test

Cordialement,

Le service client CallioCare

V. Suivi de vos demandes

En naviguant dans l'onglet tickets, vous pourrez suivre vos demandes.



The screenshot displays the 'Tickets' section of the CallioCare interface. At the top left is the Calliope CallioCare logo. On the top right, there is a user greeting 'Bienvenue [Nom d'utilisateur]' and links for 'Modifier le profil' and 'Déconnexion'. Below the logo, a navigation bar contains 'Accueil', 'Solutions', and 'Tickets' (which is highlighted). A search bar with the placeholder 'Saisissez votre terme de recherche ici...' is positioned on the left. To its right are two buttons: '+ Nouveau Ticket De Support' and '+ Vérifier Le Statut Du Ticket'. The main content area features a header with 'Ouverts ou en attente' and a dropdown arrow, and a link 'Exporter des tickets'. Below this, a sorting option 'Triés par Dernières modifications' is shown. The first ticket entry is titled 'Vue du ticket (côté client) #88' and includes a globe icon and the text 'Créé le Jeu, 10 Sept. at 5:50 PM'. A button next to it reads 'Votre demande a bien été reçue'.

Vous y trouverez :

- Un module de recherche rapide
- La liste de vos demandes pouvant être triée ou filtrée à votre convenance
- Un module d'export de vos tickets.

VI. CallioCare – Détails d'une demande

En ouvrant une demande, vous avez accès à l'historique des échanges et vous pouvez répondre ou ajouter des informations complémentaires à tout moment.

Le statut rappelé en haut du formulaire permet de situer la demande dans son cycle de vie :

- Ouvert : Demande enregistré,
- En cours de traitement : Demande prise en charge par un membre de l'équipe CallioCare,
- En attente : Demande en attente d'informations de votre part,
- En attente Editeur / Tiers : Demande en attente de retour d'un tiers (éditeur, fournisseur, etc),
- Résolu : Demande résolue en attente de fermeture de votre part. Au bout de 15j sans réponse de votre part, la demande est fermée automatiquement,
- Fermé : Demande close.

The screenshot displays the 'Détails du ticket' page in CallioCare. At the top, the breadcrumb 'Accueil / Liste des tickets' is visible, with a red box highlighting 'Le statut du ticket' pointing to the status 'En cours de traitement' in a yellow bar. The ticket title is '#88 Vue du ticket (côté client)'. The main content area shows a conversation history with three messages from 'Nicolas Peetermans' and 'Nicolas PEETERMANS'. A green box highlights the 'Actions disponibles' menu (Répondre, Fermer le ticket) and the navigation icons (back, refresh, search). On the right, the 'Agent actif sur ce ticket' section shows 'ROUGET Florian' and a 'METTRE À JOUR' button. A red box highlights 'Affichage de l'agent en charge du ticket / Possibilité de modifier la priorité' pointing to the agent name and button. Another red box at the bottom highlights 'Echanges et communication autour du ticket' pointing to the message history area.

VII. CallioCare – Votre profil

Vous pouvez, à tout moment, renseigner ou modifier vos informations personnelles en naviguant vers votre profil :

Calliope CallioCare

Bienvenue [Nom d'utilisateur]

[Modifier le profil](#) [Déconnexion](#)

Accueil Solutions **Tickets**

Recherche: Saisissez votre terme de recherche ici... [+ Nouveau Ticket De Support](#) [+ Vérifier Le Statut Du Ticket](#)

Tous les tickets [Exporter des tickets](#)

Triés par Dernières modifications

Vue du ticket (côté client) #88

Créé le Jeu, 10 Sept. at 5:50 PM Agent: [Nom de l'agent]

Le ticket a été fermé

Vous pourrez également y modifier votre mot de passe d'accès au portail CallioCare.

Gérer votre profil

Ajouter une photo
Photo de profil de la personne (si possible avec une largeur identique à la longueur)

Nom complet *

Titre

E-mail

Téléphone professionnel

Téléphone portable

Twitter

Société: CALLIOPE- Support interne

Fuseau horaire: (GMT+01:00) Paris

Langue: French

[ENREGISTRER LES MODIFICATIONS](#) [ANNULER](#)

Modifier le mot de passe

Mot de passe actuel *

Nouveau mot de passe *

Confirmez le mot de passe *

[MODIFIER LE MOT DE PASSE](#)