

Zendesk Guide utilisateur

Janvier 2019

Travel .

traveldoo 
an expedia group company

Expense .

Connexion

Allez sur le lien <https://traveldoo.zendesk.com>

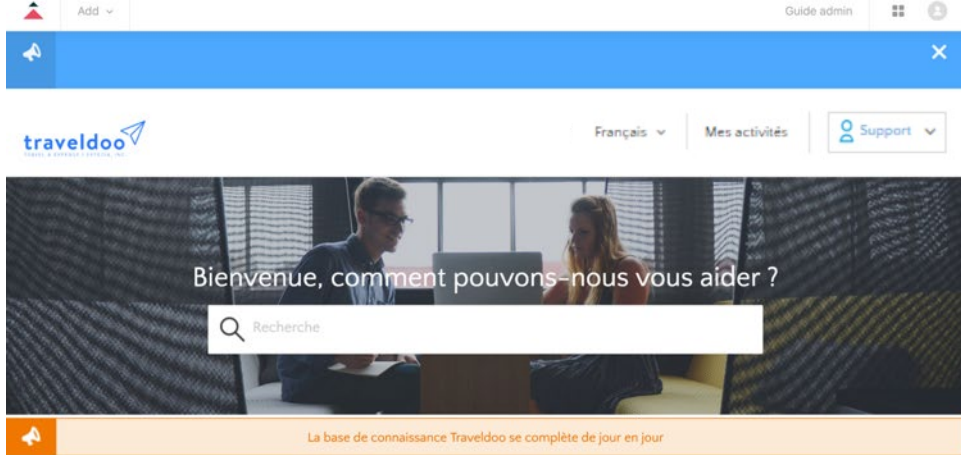
- **Connexion:**
 - **Votre login est votre adresse email (personnelle ou générique pour les agences de voyages).**
 - **Utilisez l'email associé à votre compte et votre mot de passe pour vous connecter**
 - **Pour toute nouvelle demande, merci d'envoyer un email à votre Account manager**
- **Une fois que votre compte sera crée, merci d'utiliser « **Obtenir un mot de passe** » afin d'obtenir votre mot de passe pour la 1^{ère} connexion**
- **Même procédure en cas de mot de passe perdu**
- **1 Compte = 1 email**

The image shows a login form for Traveledoo Technologies. The form is titled "Se connecter à Traveledoo Technologies" and includes a close button (X) in the top right corner. It features two input fields: "E-mail" and "Mot de passe". Below the password field is a checkbox labeled "Rester connecté". A blue button labeled "Connexion" is positioned below the checkbox. A link "Mot de passe oublié" is located below the "Connexion" button. At the bottom of the form, there are two links: "Nouveau sur Traveledoo Technologies ? Inscription" and "Nous avez-vous envoyé un e-mail ? Obtenir un mot de passe". A paragraph of text follows: "Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe d'assistance par e-mail, vous êtes déjà enregistré mais vous n'avez probablement pas encore de mot de passe." The Traveledoo logo is in the bottom right corner, with the tagline "travel & expertise - expedie group".

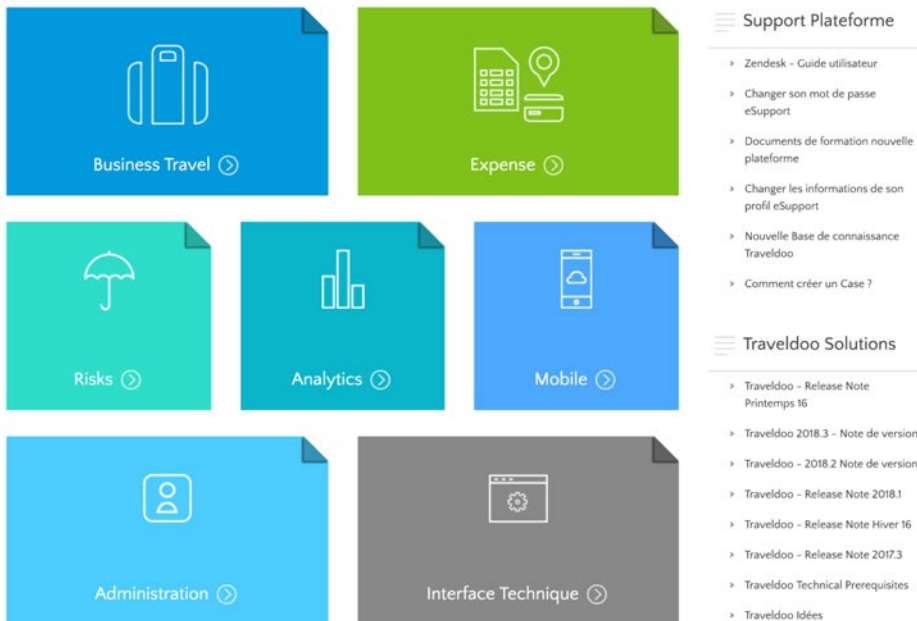
Annotations with arrows pointing to the form elements:

- Insérer adresse email communiquée (points to the E-mail input field)
- Insérer le mot de passe généré (points to the Mot de passe input field)
- Récupérer votre mot de passe (points to the Mot de passe oublié link)

Presentation outil 1/2

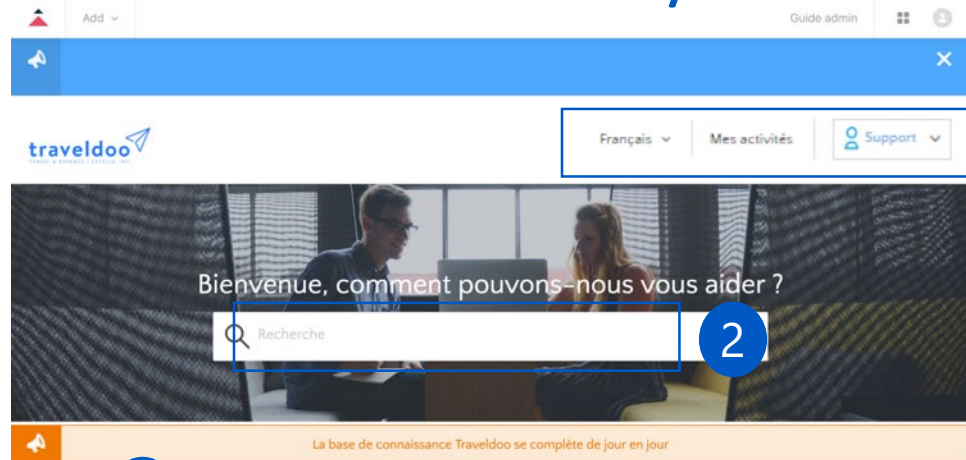


Accéder à la base de connaissance Traveledoo



- **Gestion de vos tickets Support**
- **Boite à idées pour vos demandes d'évolution**
- **Accès aux guides utilisateur Travel & Expense (FR et UK)**

Presentation 2/2



1

1/ Barre de navigation

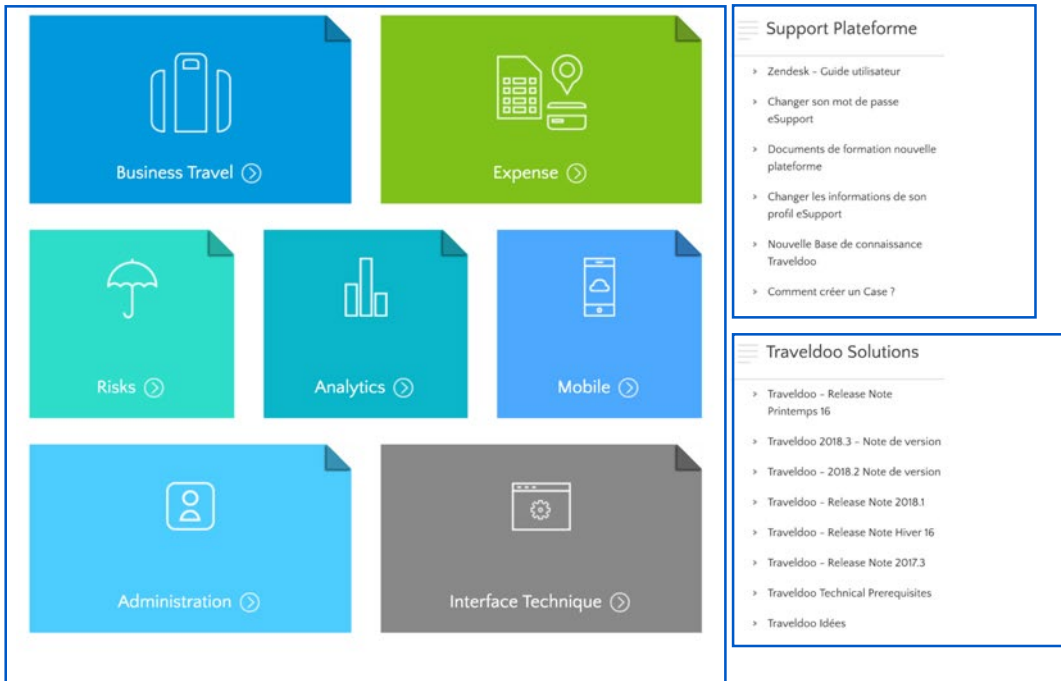
Pour créer un ticket, cliquez sur Envoyer une demande

2

2/ Champ de recherche dans la base de connaissance

3

Accéder à la base de connaissance Traveidoo



4

3/Liste des produits Traveidoo

4/Support Plateforme

Les articles permettant de vous repérer sur la base de connaissance

5

5/Entreprise Traveidoo

Releases notes, informations produits

Modifier son profil

Cliquez sur Mon profil



Français ▾

Mes activités

Envoyer une demande

 Jérémie ▾

Mes activités

Modifier mon profil

Changer de mot de passe

Déconnexion

Français ▾

Mes activités

Envoyer une demande

 Support ▾

Modifier mon profil

Nom

Avatar 

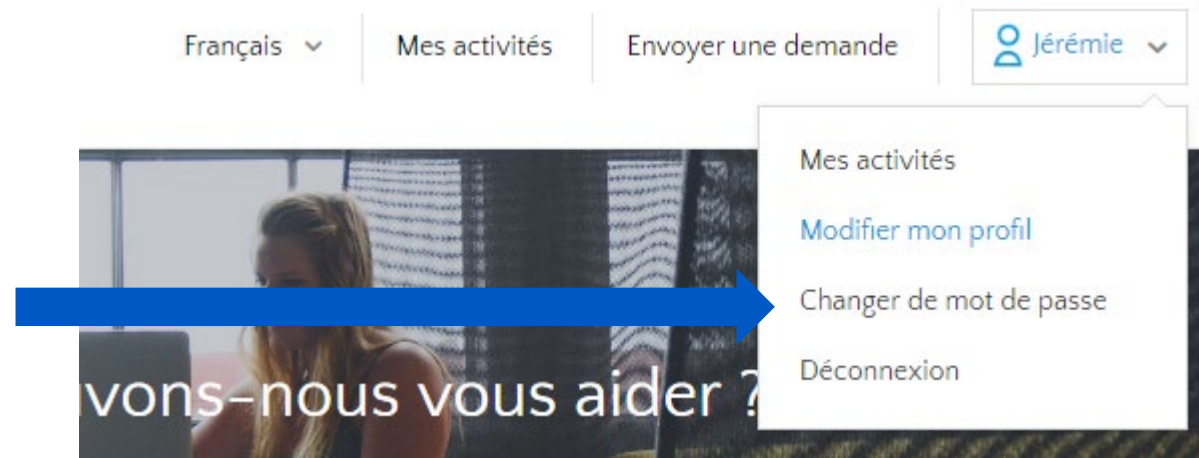
Téléphone

E-mail

Les champs qui peuvent être modifiés sont: nom, téléphone et email
Valider avec la touche Entrée

Changer son mot de passe

Cliquez sur Changer son mot de passe



This screenshot shows the 'Changer de mot de passe' form. It features two input fields: 'Mot de passe actuel' and 'Nouveau mot de passe'. Below the fields, there are 'Normes du mot de passe' (password requirements):

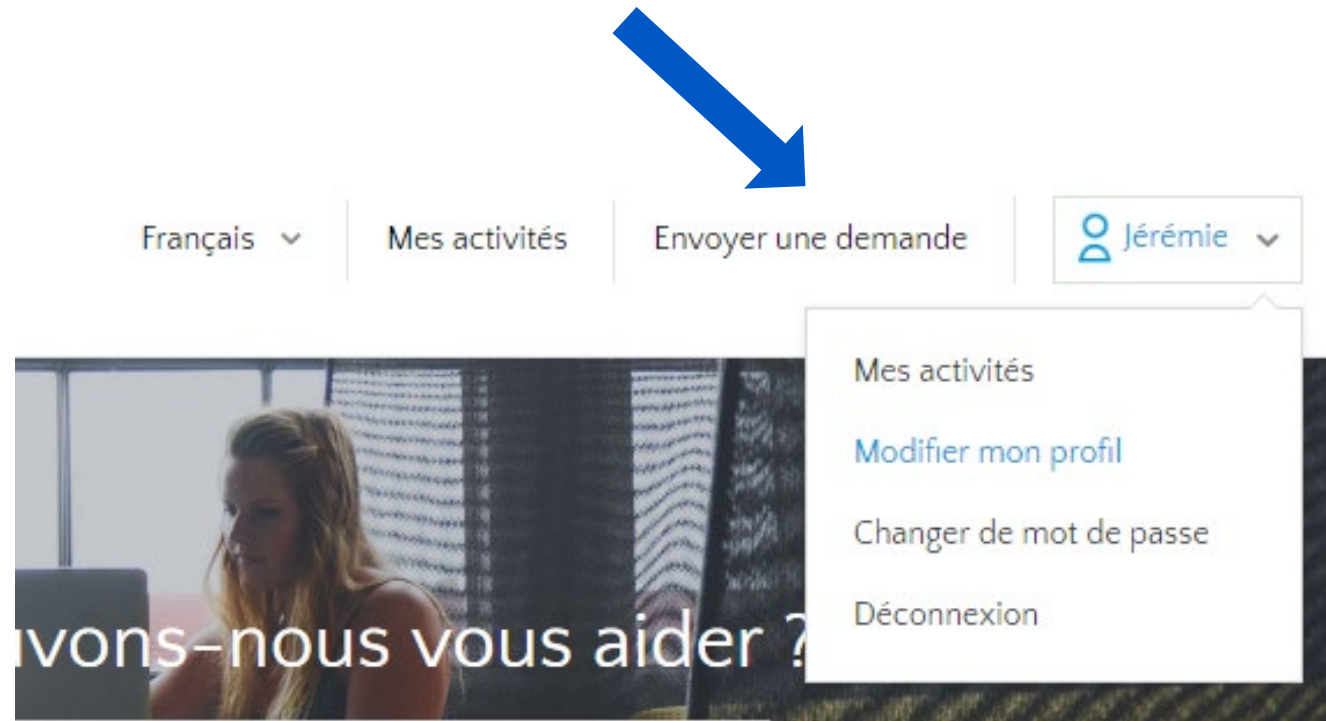
- doit avoir au moins 6 caractères
- doit être différent de l'adresse email
- doit inclure des lettres minuscules et majuscules et des chiffres
- doit inclure un caractère qui n'est ni une lettre ni un chiffre
- 10 tentatives autorisées avant le verrouillage

A 'Changer de mot de passe' button is located at the bottom of the form.

Attention à bien respecter le format demandé

Déposer une demande

Envoyer une demande



Déposer une demande

- **Suggestions de la Base de connaissance**
 - Des articles pouvant vous aider sont affichés en dessous du sujet
- **CC**
 - Indiquer l'adresse email, le contact des personnes qui suivront le ticket
- **Organisation: Choix du compte client**
 - Si vous gérez plusieurs comptes, merci de le spécifier dans « Organisation »

TravelDoo Technologies > Envoyer une demande

Envoyer une demande

CC

Organisation *

Indiquez-nous à quelle organisation vous souhaitez associer cette demande. Vous pourrez la modifier ultérieurement.

Déposer une demande

- **Is your ticket linked to (obligatoire) :**

- **Support:** dans le cas où votre configuration est en Production et utilisée en mode « Live » par vos utilisateurs.
- **Projet:** dans le cadre où vous êtes en phase « Projet » et que votre configuration n'est pas encore déployée au sein de votre organisation, ou bien en phase « Hypercare », lorsque votre configuration vient d'être déployée au sein de votre organisation.

- **Ticket Type (obligatoire) :**

- **(1) Incident:** Désigne tout incident et/ou défaut de fonctionnement reproductible imputable à la disponibilité ou à la performance de la Plateforme de Production Saas qui empêche l'utilisation ou le fonctionnement de la Solution.
- **(2) Bug High ou (3) Bug Normal:** Anomalie, dysfonctionnement, rencontré dans l'utilisation du site.
- **(4) Request for configuration change*:** Demande de changement de configuration, mise à jour de valeur « admin », politique voyages....
- **(4) Request for information:** Demande d'information sur un sujet, questions diverses.
- **(4) Data Import*:** Chargement de fichier (profil, centre de cout...)
- **(4) Data Export*:** Extraction de profil, de valeur de custom field, toutes extraction ne pouvant être effectuer par un utilisateur.
- **(4) Data change:** Demande de modification, mise à jour d'un profil utilisateur (droit d'accès, login, mot de passe...)
- **(4) Privacy:** Demande d'information sur la gestion des données personnelles.

* ce type de demande peut faire l'objet d'un bon de commande en fonction du contrat client

Déposer une demande

- **Ticket Type (Obligatoire) :**

- **A - Incident / Bug:** Désigne tout incident et/ou anomalie, dysfonctionnement, rencontré dans l'utilisation du site.
- **B - Settings / Configuration*:** Demande de changement de configuration qui n'avait pas été prévu dans le périmètre initial, mise à jour de valeur « admin », politique voyages...
- **C - Information / Queries:** Demande d'information sur un sujet technique, questions diverses liées au Projet.
- **D - Account Management Request:** Demande d'information sur un sujet contractuel.

- **Priorité (Automatique) :**

- **Urgente:** Indisponibilité totale.
- **Elevée:** L'utilisation d'une fonctionnalité majeure est fortement altérée, sans solution de contournement.
- **Normale:** Erreur rencontrée lors de l'utilisation du site
- **Basse:** Cas isolé (1 utilisateur, 1 date précise..), demande d'information..

Déposer une demande

- **Sujet (Obligatoire):**
 - Résumé du cas avec nom de la société et/ou entité
- **Description (Obligatoire):**
 - Société, nom de l'utilisateur, date de voyages, type de prestation, message affiché.....
- **Product Line (Obligatoire) :**
 - Travel
 - Expense
 - Admin
 - Invoice
 - Interface
 - Mobile
 - All

Déposer une demande

- **Area (Obligatoire):**
 - **Domaine concernés, exemple:**
 - TRAVEL - AIR
 - INTERFACE – Accounting field
 - ...
- **Country (Obligatoire):**
 - Le pays concerné
- **Pièce jointe:**
 - Fortement recommandée pour l'analyse
- **Valider l'envoi avec le bouton « Envoyer »**

Voir sa liste de demandes

- **Liste des demandes**

- **Filtres par Statuts/Sévérité**
- **Recherche (ID, Sujet)**

- **Différents mode de vue**

- **Les demandes de votre compte**
- **Les demandes en CC**
- **Les demandes de vos différents projets**

- **Possible de les trier**

- **Par date de création**
- **Par date de modification**

Vous avez des questions ou voulez proposer des fonctionnalités pour notre nouvelle plateforme ?
Il faudra pas à nous envoyer un mail à support@plateformetraveldoo.com ou appeler la 01 00 00 00 00

traveldoo technologies

Français | Mes demandes | Envoyer une demande | Jimmy Schnell

Recherche

Mes demandes

Demandes | Contributions | Abonnements | Cacher le tableau

Mes demandes | Mes demandes que je reçois en CC | Demande de l'organisation

ID	Sujet	Création	Dernière activité	Statut
47	Test	il y a 1 mois	il y a 6 jours	En attente de réponse
47	Test	il y a 1 mois	il y a 6 jours	Résolu
47	Test	il y a 1 mois	il y a 6 jours	En attente de réponse
47	Test	il y a 1 mois	il y a 6 jours	Résolu

Mes demandes
Mes demandes en CC
Demandes de mes projets

Obtenir des statistiques sur le support

- **Affichage par default des graphiques**

- Possible de les cacher
- Masquer la représentation des données

- **Statistiques calculées**

- Spécifiques pour vous
- Filtre par date, projet

- **Informations utiles**

- Sévérité des demandes
- Etat des demandes

- **Deux affichages**

- Graphique ou Numéraire

The screenshot displays the 'Mes activités' (My activities) page in the Traveledoo support system. At the top, there is a navigation bar with the Traveledoo logo, language settings (Français), and user options (Mes activités, Support). Below this, a blue header bar contains the page title 'Mes activités'. The main content area features a control bar for data representation (Graphical/Numbers), filters for Project (Tous) and Product (All), and a duration filter (The last 90 days). Two donut charts are shown: 'State of requests' (Open, On Wait, On Progress, Closed) and 'Severity of requests' (Low, Normal, High, Urgent), both showing a 25% distribution for each category. To the right, a table titled 'Last modified Requests' lists tickets with their IDs, subjects, statuses, and severities. Below the charts and table, there are navigation buttons (Prev, Next), a 'Masquer la représentation des données' link, and tabs for 'Mes demandes', 'Demandes que je reçois en CC', and 'Demandes de l'organisation'. A search bar is located at the bottom, and a table header is visible with columns for ID, Sujet, Demandeur, Priorité, Création, Dernière activité, and Statut. The table currently shows 'Pas de demandes trouvées.' (No requests found). The footer contains the copyright notice '©2016 - Traveledoo SAS. All rights reserved.'

Suivre une demande

- **Informations du ticket en cours**
 - **Données du ticket sur la droite**
 - **Echanges sur la gauche**
- **Quand le problème est considéré comme Résolu par nos équipes, il est automatiquement clos 30 jours après.**
- **Vous ne pouvez plus commenter un ticket clos. Vous devez créer un nouveau ticket associé (fonction « effectuer un suivi »).**

The screenshot shows a web interface for Traveledoo Technologies. At the top, there is a navigation bar with the logo, language selection (Français), user activities (Mes activités), a link to submit a request (Envoyer une demande), and a user profile (Jérémie Schnell). Below this is a blue banner with the text '← Changer son mot de passe' and 'Demande 418'. The main content area shows a message from Jérémie Schnell, dated 'Aujourd'hui à 17:23'. The message reads: 'Bonjour, Je n'ai toujours pas reçu le billet électronique pour la reservation TVLD123456, au départ du 15 Aout. Pouvez-vous me l'envoyer ? Merci'. Below the message is a large empty text box for a reply, followed by a file upload area with the text 'Ajoutez un fichier ou faites glisser les fichiers ici'. A blue 'Envoyer' button is positioned below the text box. On the right side, a sidebar displays the ticket details: 'Jérémie Schnell a envoyé cette demande', 'Organisation: Traveledoo Technologies', 'Statut: OUVERT', 'Priorité: Normale', 'Area: Booking', 'Product Line: Travel', and 'Informations complémentaires: TVLD123456'. At the bottom of the page, there is a copyright notice '©2016 - Traveledoo SAS. All rights reserved' and a message: 'Cette demande est fermée à tout commentaire. Vous pouvez créer un suivi.'