



COMMERÇANTS

MANUEL D'UTILISATION



SOMMAIRE

1 - Connexion	3
Première connexion	3
Se connecter	4
2 - Découvrir le tableau de bord	5
Créer des raccourcis rapides	5
Indicateurs bas de page	6
3 - Mon compte	8
Mon profil	8
4 - Contactez-nous : création d'une demande	9
5 - Mes demandes	10
Liste des demandes	10
Rechercher une demande	11
Suivre l'avancée d'une demande	13
Demandes clôturées	14

1 - Connexion

Première connexion

Votre outil de création et de suivi des demandes est disponible à l'adresse URL suivante : <https://ticket-now.avem-groupe.com/>

Lors de votre première connexion, vous devez renseigner l'adresse mail que vous avez communiqué lors de la souscription de votre contrat et cliquer sur « **Mot de passe oublié ?** »

Connexion
Identifiez-vous pour accéder à votre compte

Utilisateur ou e-mail *

Mot de passe *

Se souvenir de moi ?

SE CONNECTER

Mot de passe oublié ?

Cette application utilise des cookies, vous pouvez choisir ceux que vous souhaitez désactiver. Règlement général sur la protection des données.

Vous arrivez sur la page « **Problème d'identification** », vous devez :

- Renseigner votre utilisateur ou e-mail
- Répondre à la question
- Cliquer sur « Réinitialiser mon mot de passe »

Problème d'identification ?
Mot de passe oublié ?

Utilisateur ou e-mail *

Répondez à la question *

8 + 2 ? **RECHARGER**

RÉINITIALISER MON MOT DE PASSE

Retour

Après avoir cliqué sur « **Réinitialiser mon mot de passe** », vous recevrez un mail, et devrez cliquer sur « cliquez ici pour renseigner votre nouveau mot de passe ».

up2pay
e-Transactions

Réinitialisation du mot de passe
Cliquez ici pour renseigner votre nouveau mot de passe

Probleme d'identification ?

Nouveau mot de passe *

- Au moins 8 caractères
- Au moins une majuscule
- Au moins un chiffre ou un symbole

VALIDER

Retour

Vous devez renseigner un nouveau mot de passe :



Minimum 8 caractères
Une majuscule
Un chiffre ou un symbole

Se connecter

Après avoir créé votre compte, ou si vous vous êtes déjà inscrit, sur la page d'authentification, vous devez renseigner votre **utilisateur** et votre **mot de passe**.



Connexion

Identifiez-vous pour accéder à votre compte

Utilisateur ou e-mail *

journal-ccfn@ccfn.net

Mot de passe *

.....

Se souvenir de moi ?

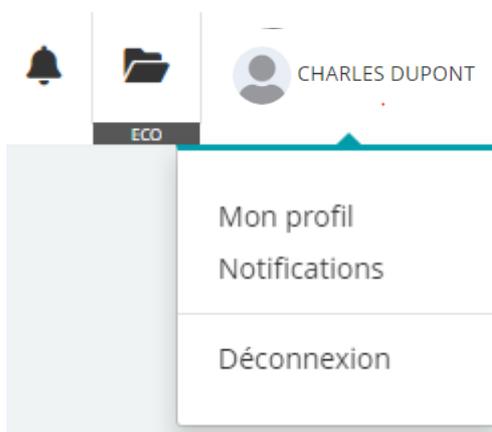
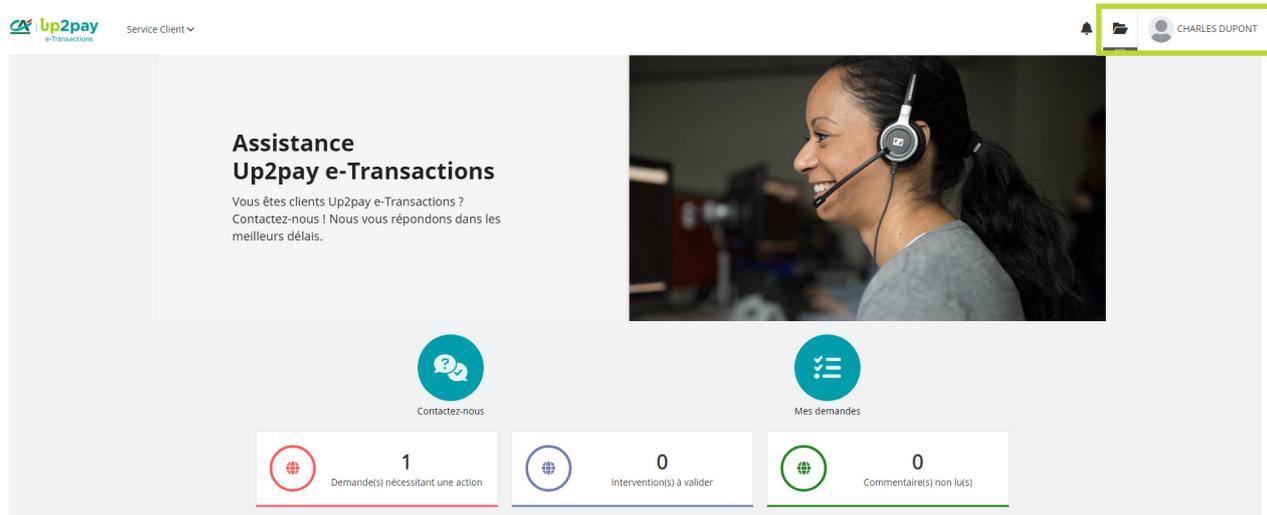
SE CONNECTER

Mot de passe oublié ?

Cette application utilise des cookies, vous pouvez choisir ceux que vous souhaitez désactiver. Règlement général sur la protection des données.

2 - Découvrir le tableau de bord

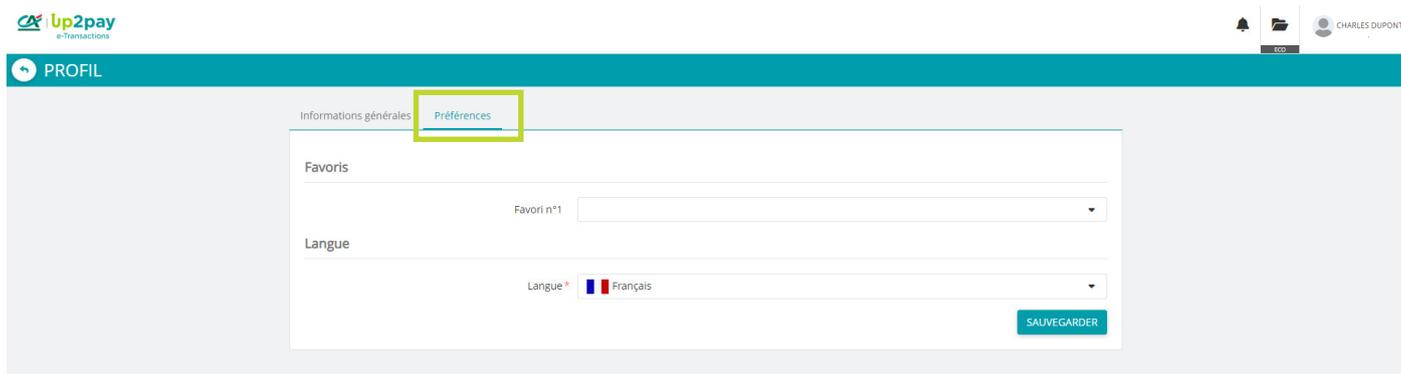
Créer des raccourcis rapides



Pour créer un ou plusieurs raccourcis rapides :

- Cliquer sur l'image de votre profil
- Sélectionner « Mon profil »

Cliquez sur « **Préférences** »



PROFIL

Informations générales Préférences

Favoris

Favori n°1 Contactez-nous

Favori n°2 Mes demandes

Favori n°3

Favori n°4

Langue

Langue* Français

SAUVEGARDER



Cliquez sur **Favori n°1** et sélectionnez les différents filtres paramétrables

Vous pouvez paramétrer 3 favoris au choix :

- Contactez-nous
- Mes demandes

Indicateurs bas de page

lp2pay e-Transactions Service Client CHARLES DUPONT

Assistance Up2pay e-Transactions
 Vous êtes clients Up2pay e-Transactions ? Contactez-nous ! Nous vous répondons dans les meilleurs délais.

Contactez-nous Mes demandes

1 Request(s) requiring an action	0 Intervention(s) to validate	0 Unread comment(s)
-------------------------------------	----------------------------------	------------------------

Vos favoris apparaîtront ainsi sur votre tableau de bord



Toutes les demandes du support nécessitant une réponse de votre part ou de notre part se trouveront dans les onglets ci-dessous.

16
Demande(s) nécessitant une action



Vous pouvez accepter ou refuser la résolution de ce ticket

Liste des demandes Liste des demandes clôturées + CRÉER UNE DEMANDE

Afficher les demandes tous dossiers confondus

Intitulé de la demande Filtres 1

Trier par ... Filtres : État d'avancement

Anomalie Vision
N°2311509114 - ASSISTANCE
09/11/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES)

Dysfonctionnement
CWEBASS03

En cours de traitement
ECOM DEMANDE / INCIDENT RÉSOLU
depuis le 12/12/2023

Date de résolution estimée
18/03/2024

En cliquant sur la demande vous aurez la possibilité d'accepter ou de refuser la résolution

ASSISTANCE - 09/11/2023
Saisi par DUPONT CHARLES (CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE)

ECOM Demande / Incident Résolu

Une solution a été apportée à votre demande : résolu

DEMANDE NON RÉSOLUE DEMANDE RÉSOLUE

0
Commentaire(s) non lu(s)



Intervention(s) à valider

0
Intervention(s) à valider



Cet onglet n'est pour l'instant pas disponible

3 - Mon compte

Mon profil

Informations générales : vous retrouvez toutes les informations liées à votre compte :

Mes informations		Ma société	
Numéro de poste	<input type="text"/>	Site	00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE
N° Téléphone	<input type="text"/>	Adresse du site	NON RENSEIGNE 42300 MABLY
E-mail *	<input type="text"/>	Hiérarchique	
		Localisation	Non localisé

- Numéro de poste,
- Numéro de téléphone,
- E-mail,
- Site,
- Adresse du site,
- Votre hiérarchie,
- Votre localisation.

Favoris

Favori n°1: Contactez-nous

Favori n°2: Mes demandes

Favori n°3:

Langue

Langue*: Français

Préférences : sont affichés vos favoris et la langue choisie, que vous pouvez modifier :

- Français
- Anglais

Langue

Langue*: Français

- Français
- Anglais

Mes notifications

Mes notifications

Afficher les notifications Uniquement les notifications non lues

Recherche...

Trier par ...

Aucun résultat trouvé.

4 - Contactez-nous : création d'une demande



Contactez-nous



Mes demandes

up2pay Service Client CHARLES DUPONT

CRÉATION D'UNE DEMANDE

VALIDER

Détails

Site*
CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN
- 00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE

Nature*
ASSISTANCE

Objet
Demande d'information

Description de votre besoin

Sujet*

Description

Info Client

Numéro VAD

Caisse Régionale CR845 LOIRE HAUTE LOIRE (14506)

SIREN 492990841

Vous devez renseigner :

- Le site (ex : CLUB DES CHATS DES FORETS)
- La nature (ex : ASSISTANCE)
- L'objet de votre demande ; plusieurs choix possibles :
 - Demande de mot de passe
 - Demande d'information
 - Dysfonctionnement
 - Transactions
 - Demande de personnalisation
 - Autres

Objet

Demande d'information

Demande de mot de passe

Demande d'information

Dysfonctionnement

Transactions

Demande de personnalisation

- Le sujet de votre demande (ex : Informations sur des transactions)
- La description de votre demande : Il est important de renseigner le maximum d'informations
- Documents : vous pouvez si vous le souhaitez ajouter des documents

Il ne vous reste plus qu'à valider votre demande

VALIDER

5 - Mes demandes

Liste des demandes



Toutes les demandes envoyées au support seront listées ici :

A screenshot of a web interface titled 'LISTE DES DEMANDES'. It features a search bar, a 'Filtres' button, and a '+ CRÉER UNE DEMANDE' button. The main content area lists three requests:

- Client VIP**: N°2312509172 - ASSISTANCE, 15/12/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES). Status: 'En attente de prise en charge', 'ECOM DEMANDE À TRAITER'.
- demande d'information**: N°2312509173 - ASSISTANCE, 15/12/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES). Status: 'En attente de prise en charge', 'ECOM DEMANDE À TRAITER'.
- Problème de mot passe**: N°2312509158 - ASSISTANCE, 07/12/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES). Status: 'En cours de traitement', 'ECOM EN ATTENTE INFORMATION CLIENT' depuis le 12/12/2023.



Avant prise en charge, si vous souhaitez modifier une demande, rajouter un fichier ou annuler votre demande, vous devez cliquer sur le numéro de la demande

demande d'information

N°2312509173 - ASSISTANCE
15/12/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES)



Demande d'information
CWEBASS01

En attente de prise en charge
ECOM DEMANDE À TRAITER



Pour revenir à la liste des demandes

N°2312509170 - E-TRANSACTIONS VAD 1254781

[ETRAN] CAISSE RÉGIONALE - 14/12/2023
RCVCTC STARK Arya (CRB45 LOIRE HAUTE LOIRE (14506)/SIEGE)

État d'avancement
ECOM DEMANDE À TRAITER

Statut
En attente de prise en charge

DATE DE LA DEMANDE DATE LIMITE DE PRISE EN CHARGE DATE LIMITE DE RÉSOLUTION

ANNULER MA DEMANDE

Description
Bonjour, Notre client ne reçoit pas son mdp
Cordialement

Documents
+ Cliquez ici ou glissez un document dans cette zone pour l'ajouter.

Commentaires (1)

Noter un commentaire

VALIDER

STARK Arya, Le 14/12/2023
en attente d'un retour

Liste des demandes

Rajouter un fichier

Annuler la demande

Une fois validé, votre commentaire apparaît ici

Rechercher une demande

Vous pouvez rechercher une de vos demandes en renseignant un mot clé directement dans l'encart « **Intitulé de la demande** », ou sélectionner l'onglet « **Filtres** »

LISTE DES DEMANDES

Liste des demandes Liste des demandes clôturées

+ CRÉER UNE DEMANDE

Afficher les demandes tous dossiers confondus

mot de passe

Filtres



Vous avez plusieurs choix possibles de filtres
 Vous pouvez sélectionner par exemple le filtre « **Date de la demande** », renseigner une date et cliquer sur « **Appliquer les filtres** »

Filtres

- + Commentaires
- + Date limite de résolution
- + Date de la demande
- + Société origine
- + Site origine
- + Etat d'avancement
- + Nature
- + Objet
- + Saisie par
- + Equipement
- + Contrat
- + Numéro de la demande
- + Contact de la demande
- + Sujet de la demande

Toutes les demandes en date choisie, apparaitront dans la liste

Vous pouvez également trier toutes vos demandes par ordre de préférence :

- Date de la demande
- Date limite de résolution
- Numéro de la demande
- Sujet



Suivre l'avancée d'une demande

Demande INTERNET

N°2311509140 - [ETRAN] Caisse Régionale
30/11/2023 - CR845 LOIRE HAUTE LOIRE (14506)/SIEGE (STARK Arya)



Cr - Informations
CMTFCRINFO

En attente de prise en charge

ECOM DEMANDE A TRAITER

Demande INTERNET

N°2311509140 - [ETRAN] Caisse Régionale
30/11/2023 - CR845 LOIRE HAUTE LOIRE (14506)/SIEGE (STARK Arya)



Cr - Informations
CMTFCRINFO

En cours de traitement

ANALYSE

depuis le 14/12/2023



Lorsqu'une demande est en cours de traitement par le support, le statut passe de « **En attente de prise en charge** » à « **En cours de traitement** ».

En cliquant sur la demande, vous pouvez visualiser le commentaire du support, et en rajouter un si vous le souhaitez, ou si vous avez besoin d'informations complémentaires.



analyse

Bonjour, Une analyse est en cours sur la problématique rencontrée par votre client, nous reviendrons vers vous dans les meilleurs délais. Cordialement

Commentaires (1)

VALIDER



Le 14/12/2023

Bonjour, Une analyse est en cours sur la problématique rencontrée par votre client, nous reviendrons vers vous dans les meilleurs délais. Cordialement

Si une réponse a été apportée, vous pouvez la visualiser en cliquant sur les bulles à droite de la demande

Problème de mot passe

N°2312509158 - ASSISTANCE
07/12/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES)



Demande d'information
CLUB DES CHATS

En cours de traitement

ECOM EN ATTENTE INFORMATION CLIENT

depuis le 12/12/2023



Le 12/01/2024

Bonjour,

Pourriez-vous nous communiquer l'adresse mail qui est renseignée en tant qu'utilisateur sur le Back Office Vision Air s'il vous plait ? En vous remerciant par avance Cordialement

Emmanuel

Demandes clôturées

Quand une demande a été traitée et clôturée par le support e-Transactions, celle-ci apparaîtra dans l'onglet « **Liste des demandes clôturées** ». En cliquant sur la demande, vous visualiserez tous les échanges.

LISTE DES DEMANDES CLÔTURÉES

Liste des demandes Liste des demandes clôturées + CRÉER UNE DEMANDE

🔍 Intitulé de la demande ⌵ Filtres

Tri par : Date de la demande ↓

Problème de mot passe
N°2312509158
07/12/2023 - CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE (DUPONT CHARLES)

ECOM EN ATTENTE INFORMATION CLIENT
depuis le 12/12/2023

 Demande d'information
CWEBASS01

N°2312509158 - PROBLÈME DE MOT PASSE

ASSISTANCE - 07/12/2023

RCVCTC DUPONT CHARLES (CLUB DES CHATS DES FORETS NORVEGIEN/00016/ASSOC.CLUB DES CHATS DES FORE)

 **Demande clôturée**
La demande a été clôturée le 12/01/2024.

État d'avancement
ECOM EN ATTENTE INFORMATION CLIENT

Statut
Clôturée

DATE DE LA DEMANDE DATE LIMITE DE PRISE EN CHARGE DATE LIMITE DE RÉOLUTION

Description

je n'arrive pas à me connecter

-  Le 07/12/2023
Bonjour,
Un mot de passe a été envoyé à l'adresse : chatsdesforets@gmail.com
-  Le 12/01/2024
Bonjour,
Un mot de passe provisoire a été envoyé à l'adresse : chatsdesforets@gmail.com
-  DUPONT CHARLES, Le 12/01/2024
Bonjour,
L'adresse mail : Chatsdesforets@gmail.com Cordialement