ESPACE CLIENTS V2

MANUEL UTILISATEUR
Clients

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	3
1.5 GENERALITES	3
1.6 LIENS UTILES	3
1.7 SUIVI DES VERSIONS DU MANUEL.....	3
1. SE CONNECTER.....	4
1.1. Authentification.....	4
1.2. Mot de passe oublié	4
1.3. Demande de compte.....	4
2. PAGE D'ACCUEIL.....	5
2.1. Ecran d'accueil.....	5
2.2. Barre d'en-tête	5
Mon profil :	6
2.3. Menu latéral	7
2.4. Tableau de bord	7
3. SUPPORT	8
3.1. Déposer une DI.....	8
3.2. Voir les DI de mon établissement	9
3.3. Clôture d'une Demande	11
4. COLLABORATEURS.....	12
5. ETABLISSEMENT	13
6. TELECHARGEMENTS	14

1. INTRODUCTION

1.5 GENERALITES

Le but de ce manuel est de vous permettre de prendre rapidement connaissance de l'Espace Client Cegape V2 et de ses fonctionnalités dans le cadre de sa gestion quotidienne.

Les explications sont rédigées sous forme de scénarios « unitaires » (valider une formation, ajouter un agent, gérer mes ressources...) pour faciliter la réalisation des manipulations. Des notes encadrées précisent des points spécifiques, des tableaux décrivent des champs de formulaires, etc.

1.6 LIENS UTILES

Site institutionnel Cegape : <http://www.cegape.fr>

Espace client Cegape : <http://espaceclients.cegape.fr>

Indeline SAAS : <http://www.indeline.fr>

ARE-Info : <http://www.areinfo.fr>

Aide Indeline :

http://espaceclients.cegape.fr/fichier/Download/Indeline_Documentation_Index.pdf

1.7 SUIVI DES VERSIONS DU MANUEL

N° version	Date d'édition	Date de révision	Contenu
001	18-2020	-	Mise en production

1. SE CONNECTER

1.1. Authentification

ESPACE CLIENT CEGAPE

Si vous possédez un compte :

a/ remplissez les champs identifiant et mot de passe sur la page de connexion,

b/ cochez « Je ne suis pas un robot » et répondez aux questions qui suivent jusqu'à ce que la case reste cochée,

c/ cliquez sur le bouton [Se connecter],

Demande ou mise à jour de compte

Votre identifiant est désormais votre adresse mail

1.2. Mot de passe oublié

ESPACE CLIENT CEGAPE

Si vous avez oublié votre mot de passe :

a/ cochez « Je ne suis pas un robot » et répondez aux questions qui suivent jusqu'à ce que la case reste cochée,

b/ cliquez sur le bouton [Mot de passe oublié] sur la page de connexion.

c/ après avoir été redirigé remplissez le champ « Adresse mail » puis cliquez sur le bouton [Soumettre la demande].

Demande ou mise à jour de compte

1.3. Demande de compte

ESPACE CLIENT CEGAPE | Demande ou mise à jour de compte

Si vous n'arrivez pas à vous connecter ni à changer de mot de passe, faites votre demande de mise à jour en donnant les informations les plus exactes possible. Notre feront la mise à jour dans les plus brefs délais.

Les champs avec un sont des champs obligatoires. Merci de les remplir avec les informations les plus précises possibles.

Nom (*)	Prénom (*)	Téléphone
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adresse mail (*)		
<input type="text"/>		
Raison sociale de votre établissement (*)		
<input type="text"/>		
☐ Je ne suis pas un robot		
<input type="button" value="Envoyer la demande"/>		

Si vous n'avez pas encore de compte et si vous n'êtes pas inscrit à une formation pouvant vous en procurer un, vous pouvez en faire la demande en cliquant sur [Demande ou mise à jour de compte] et en remplissant ensuite le formulaire présenté.

2. PAGE D'ACCUEIL

2.1. Ecran d'accueil

C'est le premier écran présenté lors de la connexion à l'application, il vous offre un accès à l'ensemble des options de celle-ci et est accessible à tout moment en cliquant sur le logo CEGAPE (en haut et à gauche).

Options présentées (voir chapitres suivants pour le détail):

- Barre d'en-tête : options permanentes,
- Tableau de bord : statistique générales d'activité de l'établissement,
- Menu latérale : paramétrage et utilisation de l'application.

2.2. Barre d'en-tête

Toujours visible, cette barre vous permet les actions suivantes :

- Logo CEGAPE : affichage de la page d'accueil,
- Bandeau défilant et News : informations diverses,
- Tableau de bord : rafraîchissement du tableau de bord,
- Mon profil : affichage et modification des informations concernant l'utilisateur connecté et notamment son mot de passe (voir plus loin [Fiche profil]),
- Déconnexion : fermeture de la session

Mon profil :

The screenshot shows the 'Mon profil' page in the CEGAPE client space. The top navigation bar includes 'News', 'Tableau de bord', 'Mon profil', and 'Déconnexion'. The left sidebar contains a 'MENU PRINCIPAL' with options like 'SUPPORT', 'MESS. TYPES', 'CLIENTS', 'COLLABORATEURS', 'RESSOURCES', 'AIDE', and 'SITE DE CEGAPE'. The main content area is titled 'Mon profil' and contains 'Informations générales' with fields for 'Genre' (Mme), 'Nom et Prénom' (Mme M...), 'Statut' (Collaborateur CEGAPE), 'Adresse mail' (m...@cegapc.fr), and 'Téléphone' (N/A). A green button 'Modifier ses informations et/ou le mot de passe' is visible. Below this is a section 'Mes demandes d'intervention' with a search bar and a table. The table has columns for 'N°', 'Contrat', 'Sujet', 'Date dépôt', 'Date cloture', and 'Statut'. The table is currently empty, showing 'Aucune donnée'. A blue notification banner at the bottom states: 'À noter que les demandes d'intervention cloturées ou annulées depuis plus de 3 mois sont archivées et donc invisibles.'

Dans l'onglet [Mon profil], il vous sera possible de modifier certaines informations comme votre adresse mail ou encore votre mot de passe en cliquant sur le bouton [Modifier ses informations et/ou le mot de passe]

This screenshot shows the 'Mon profil' page with the update form open. The form fields include 'Genre' (Mme), 'Nom' (M...), 'Prénom' (M...), 'Adresse mail' (m...@cegapc.fr), and 'Téléphone' (N/A). There are three password fields: 'Mot de passe actuel' (with a note 'Obligatoire pour enregistrer vos nouvelles informations'), 'Nouveau mot de passe', and 'Confirmer nouveau mot de passe'. A green button 'Enregistrer les modifications' is at the bottom, highlighted with a red arrow.

Une fois que vous avez modifié les informations souhaitées, enregistrez-les en cliquant sur le bouton [Enregistrer les informations].

2.3. Menu latéral

Ce menu principal est celui qui va vous permettre de naviguer dans l'espace clients. Une flèche à côté d'un onglet signifie qu'il peut se dérouler et en afficher d'autres.

- **Support** : gestion des demandes d'intervention (« DI ») à adresser au service Support Logiciel ou juridique CEGAPE,
- **Collaborateurs** : administration des comptes de vos collaborateurs,
- **Etablissement** : administration des renseignements concernant votre établissement et ses contrats CEGAPE,
- **Téléchargements** : documents et packages téléchargeables,
- **Aide** : présent document,
- **Site de CEGAPE** : site Web de la société.

2.4. Tableau de bord

Tableau de bord

MESSAGE

Cette zone vous présente les nombres de Dis par statut pour votre établissement.

Chaque pavé constitue un raccourci vers la liste des Dis correspondante

3. SUPPORT

Cette option propose 2 choix :

3.1. Déposer une DI

Renseignez le formulaire affiché -notamment à quel contrat se rapporte la DI : Juridem, Indeline, Winpaie ...- cliquez sur [Soumettre la DI]

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs Pièces jointes en cliquant sur

Dans le cas d'une demande associée à un contrat « Logiciel », un complément d'informatifs sur ce dernier pourra être demandé.

3.2. Voir les Dis de mon établissement

Une fois créée, - si elle n'est pas « **Annulée** » - une DI passe par plusieurs statuts :

« **A Traiter** » : DI venant d'être créée,

« **En cours** » : DI en cours de traitement, en attente de réponse,

« **Clôture à valider** » : DI clôturée par CEGAPE, en attente de validation par son propriétaire qui doit pour ce faire remplir **un questionnaire de satisfaction**,

« **Clôturée** » : DI clôturée et questionnaire de satisfaction complété.

La liste s'affiche par défaut sans les Dis « Clôturées », pour afficher celles-ci, cliquez sur [Afficher les Dis clôturées].

☰ Liste des demandes d'intervention de mon établissement

Afficher les Dis clôturées

Afficher résultats par page

Rechercher :

N°	Contrat	Sujet	Agent	Support	Date demande	Statut
17	INL	Indeline - creation dossier de rechargement	Martin Martin	CRAMPON Martin	2020-04-14	Clôturée à valider
18	INL	creation allocataire	Martin Martin	-	2020-04-14	À traiter
54918	INL	Ssavapa!!!	Compte Fantome	CRAMPON Martin	2020-01-17	En cours de traitement
55849	INL	DI de c.bergreon@free.fr	Martin Martin	-	2020-05-04	À traiter
55850	INL	DI de test cloture	BERGERON Christian - Agent	BERGERON Christian	2020-05-05	Clôturée à valider

Page 1 / 1

Colonne « Agent » : agent propriétaire de la DI,

Colonne « Support » : collaborateur CEGAPE ayant pris la DI en charge.

Une DI marquée d'un est en attente de réponse de la part de son propriétaire

Double-cliquez sur la DI souhaitée pour en afficher le détail et l'alimenter en y ajoutant un message accompagné ou non de pièce(s) jointe(s).

ATTENTION : si vous n'êtes pas propriétaire de la DI (notamment si son propriétaire est « **Demande A Réaffecter** »), vous pourrez l'ouvrir mais pas la modifier, pour ce faire, son propriétaire ou l'un de vos administrateurs doit vous la **réaffecter**

Demande d'intervention / Détail

Demande d'intervention n°55853

Type de demande à définir

Service : Logiciel - Contrat : INDELINÉ

À traiter - Di de test pour documentation

Informations

Etablissement
CEGAPE

Propriétaire DI M. BERGERON Christian - Agent	Profil Agent d'établissement
Adresse mail cbergeron@ayming.com	Téléphone 007
Service N/A	Fonction N/A

Collaborateur CEGAPE
Dépositaire
Aucun dépositaire

Annuler la demande d'intervention

Informations sur l'environnement du logiciel

Version logiciel 7.19.2.4	Hébergement Intranet	Type base de données MySQL	OS du serveur Windows
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------

Etapes avant rencontre du problème
Login >> Accueil >> News

Modifier

Aller en bas de la page ↓

Historique des messages

Bonjour,
merci de nous dépanner

Aucune pièce jointe

Aller en haut de la page ↑

↳ Répondre à la demande d'intervention

Pieces jointes + - ?

B **I** **U** **↵** **S** **X'** **X,** 16 **A** **☰** **☰** **T**

Envoyer mon message

3.3. Clôture d'une Demande

Lorsqu'une demande a été traitée, les deux partis la clôturent successivement :

a/ le collaborateur CEGAPE en charge de celle-ci initie la clôture et l'état de la DI devient « Clôturée à valider »,

b/ le propriétaire de la DI entérine la clôture en complétant un questionnaire de satisfaction :

Questionnaire de cloture

Quelle note de satisfaction, comprise entre 0 et 10, donneriez-vous à la prestation réalisée pour le traitement de votre demande d'intervention ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

Le délai de traitement

Très satisfait(e) Satisfait(e) Insatisfait(e) Très insatisfait(e)

Le suivi

Très satisfait(e) Satisfait(e) Insatisfait(e) Très insatisfait(e)

La solution apportée

Très satisfait(e) Satisfait(e) Insatisfait(e) Très insatisfait(e)

Quel est votre niveau de satisfaction sur la réponse apportée à votre demande d'intervention au niveau :

Règlementaire

Très satisfait(e) Satisfait(e) Insatisfait(e) Très insatisfait(e)

Technique

Très satisfait(e) Satisfait(e) Insatisfait(e) Très insatisfait(e)

Humain

Très satisfait(e) Satisfait(e) Insatisfait(e) Très insatisfait(e)

Commentaire :

Envoyer

4. COLLABORATEURS

Cette option vous permet de lister vos collaborateurs et, pour les administrateurs, d'en réattribuer les Dis à un autre.

Liste des collaborateurs

☰ Recherche Avancée

Afficher résultats par page Rechercher :

Nom	Prénom	Adresse email	Profil	
BERGERON	Christian - Agent	cbergeron@ayming.com	Agent d'établissement	Activer
Compte	Fantome	compteFantome@CEGAPE_TEST_01.fr	Agent d'établissement	Désactiver
CRAMPON	Martin	martin.crampon@ayming.com	Administrateur d'établissement	Désactiver
DEBART	...	...	...	Désactiver

Un double clic sur un collaborateur permet d'obtenir tous les détails concernant ce dernier, dont la liste de Dis qui lui correspond.

Les profils possibles sont les suivants :

- « **Agent d'établissement** » : agent ayant suivi une formation CEGAPE validant sa compétence à déposer une DI structurée, comptes créés automatiquement après une formation,
- « **Administrateur** » : agent habilité à intervenir sur l'ensemble des comptes de l'établissement,
- « **Référent technique** » : personnel technique n'ayant pas suivi de formation métier mais néanmoins habilité à déposer des demandes, comptes créés sur demande ,

L'administrateur local peut bloquer un compte à volonté en cliquant sur Désactiver (apparaît si le compte est actif).

Activer permet la manoeuvre inverse et bloque le compte

5. ETABLISSEMENT

Cette option permet d'accéder à la fiche détaillée de votre établissement, coordonnées, collaborateurs et contrats

☰ Mon établissement - CEGAPE

Infos générales Agents Contrats

☰ Identification

Raison sociale	N°Siret	Nom complet
CEGAPE	CGP01234567890	CEGAPE

☰ Coordonnées

Ville	Code postal	Adresse
Gennevilliers	92622	185 Av. des Gresillons
Mail	Téléphone	Fax
infocegabe@cegabe.fr	0153299300	N/A

☰ Mon établissement - CEGAPE

Infos générales Agents Contrats

☰ Liste des agents

Afficher 5 résultats par page Rechercher :

N° Canopée	Nom & Prénom	Mail	Profil	Actif
1464	NOM prenom	test@from.com	Référent technique	Out
CEGAPE_TEST_01_001	REF Tech	ref.tech@cegabe.fr	Référent technique	Out
CEGAPE_TEST_AGENT_01	CRAMPON Martin	martin.crampon@ayming.com	Administrateur d'établissement	Out
CEGAPE_TEST_AGENT_02	DEBARNOT Gilles - Agent	gilles.debarnot@ayming.com	Agent d'établissement	Out
CEGAPE_TEST_AGENT_03	BERGERON Christian - Agent	cbergeron@ayming.com	Agent d'établissement	Out

Page 1 / 2

☰ Mon établissement - CEGAPE

Infos générales Agents Contrats

☰ Liste des contrats

Afficher 5 résultats par page Rechercher :

N° Canopée	N° du contrat	N° de licence	Contrat	Date de Signature	Date de cloture	Active
8072019	Inconnu	Inconnu	INDELINE	2019-07-09	2019-07-09	Out

Page 1 / 1

6. TELECHARGEMENTS

Cette option permet de lister et de télécharger les documents et packages correspondants à vos contrats actifs.

Liste des téléchargements

TOUT INDELINE

Mise à jour ou installation du progiciel	Documentation Technique & Installation (Tomcat 8)	3072	Téléchargement
	Indeline 7.19.2.2 - Mise a jour ou Installation (06 avril 2020)	148480	Téléchargement
	Indeline 7.19.2.4 - Mise a jour ou Installation (16 Avril 2020)	148480	Téléchargement
	Manuel de mise a jour INDELINE	0	Téléchargement
	Outils installation (Tomcat 8)	102400	Téléchargement
Mise à jour des constantes	Constantes de janvier 2020 pour Indeline	1024	Téléchargement