ESPACE CLIENTS
V2

MANUEL UTILISATEUR

Clients

CEGAPE Tous droits réservés

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 DIs de mon établissement 9
3.3. Clôture d'une Demande 11

4. COLLABORATEURS 12

5. ETABLISSEMENT 13

6. TELECHARGEMENTS 14

CEGAPE Tous droits réservés

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 :

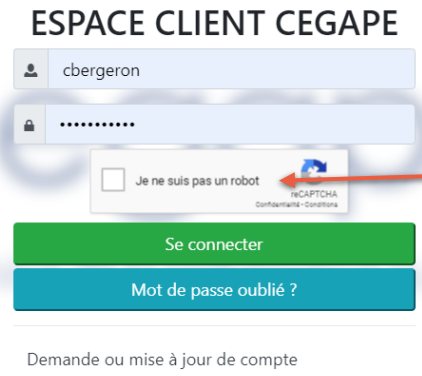
http://espaceclients.cegape.fr/fichier/Download/Indeline_Documentation_Index.pdf

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



Si vous possédez un compte :

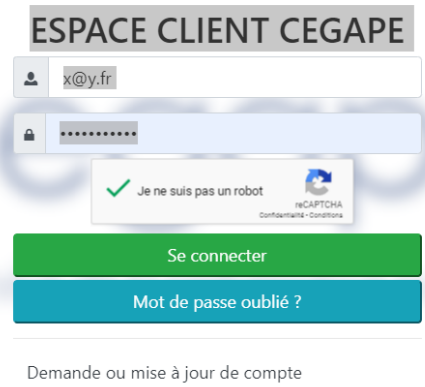
a/ remplissez les champs identifiant et mot de passe sur la page de connexion,

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],

Votre identifiant est désormais votre adresse mail

1.2. Mot de passe oublié



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].

1.3. Demande de compte

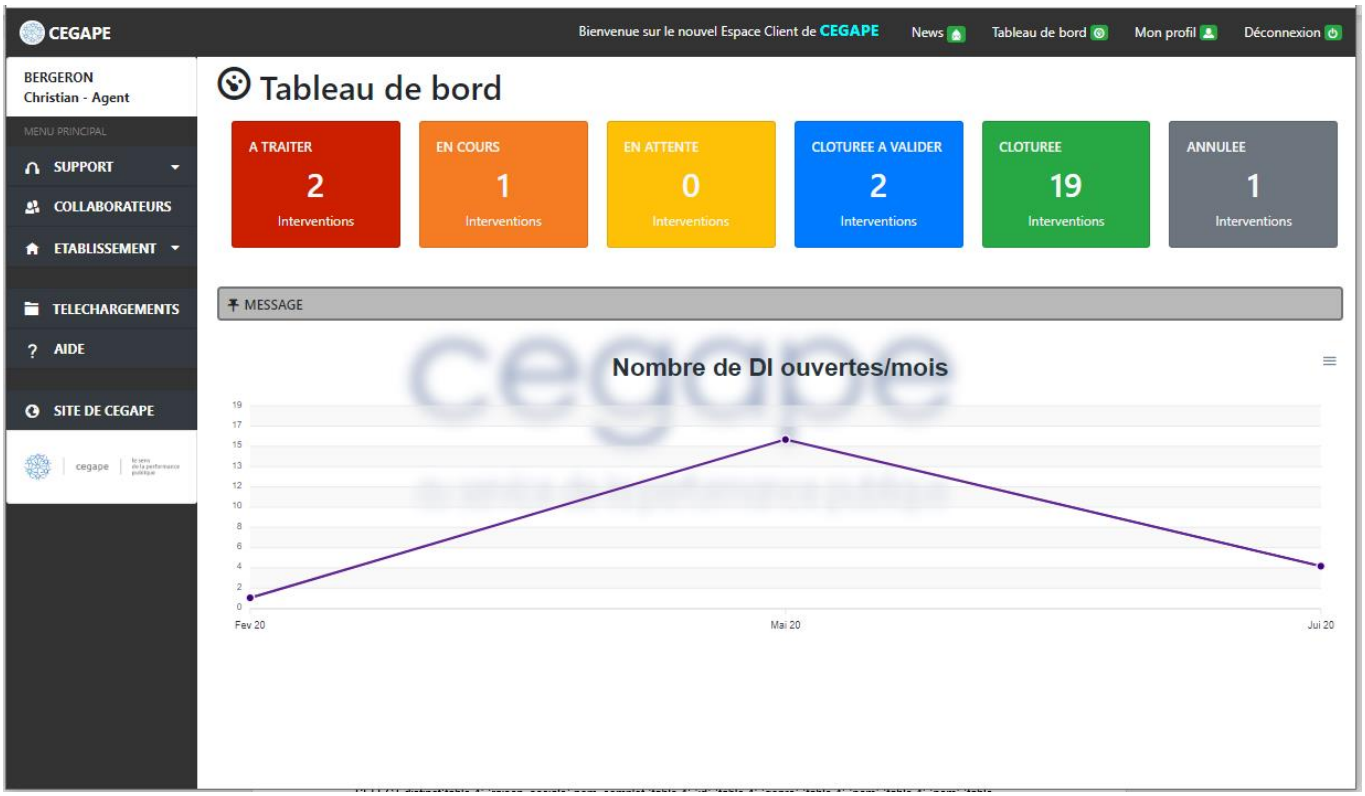
Si vous n'avez pas encore de compte et si vous n'êtes pas inscrit à une formation pouvant vous en procurer un, vous pouvez en faire la demande en cliquant sur [Demande ou mise à jour de compte] et en remplissant ensuite le formulaire présenté.

CEGAPE Tous droits réservés

2. PAGE D'ACCUEIL

2.1. Ecran d'accueil

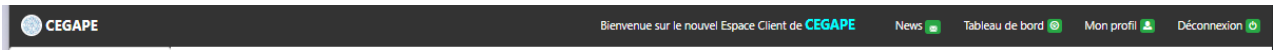
C'est le premier écran présenté lors de la connexion à l'application, il vous offre un accès à l'ensemble des options de celle-ci et est accessible à tout moment en cliquant sur le logo CEGAPE (en haut et à gauche).



Options présentées (voir chapitres suivants pour le détai):

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

2.2. Barre d'en-tête

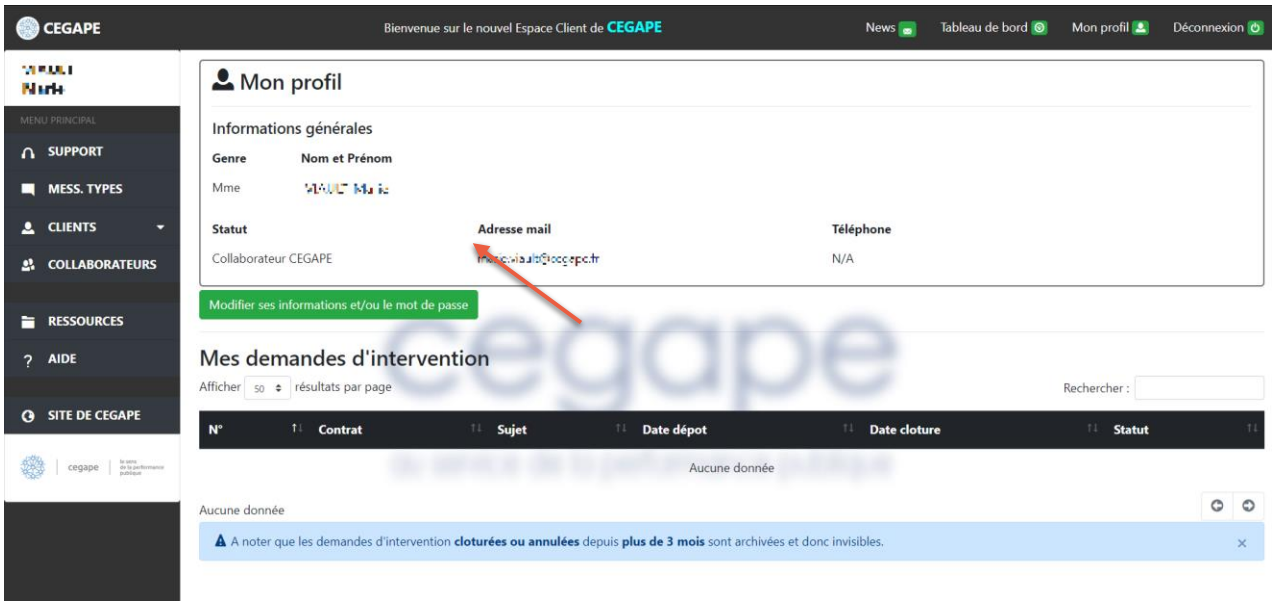


Toujours visible, cette barre vous permet les actions suivantes :

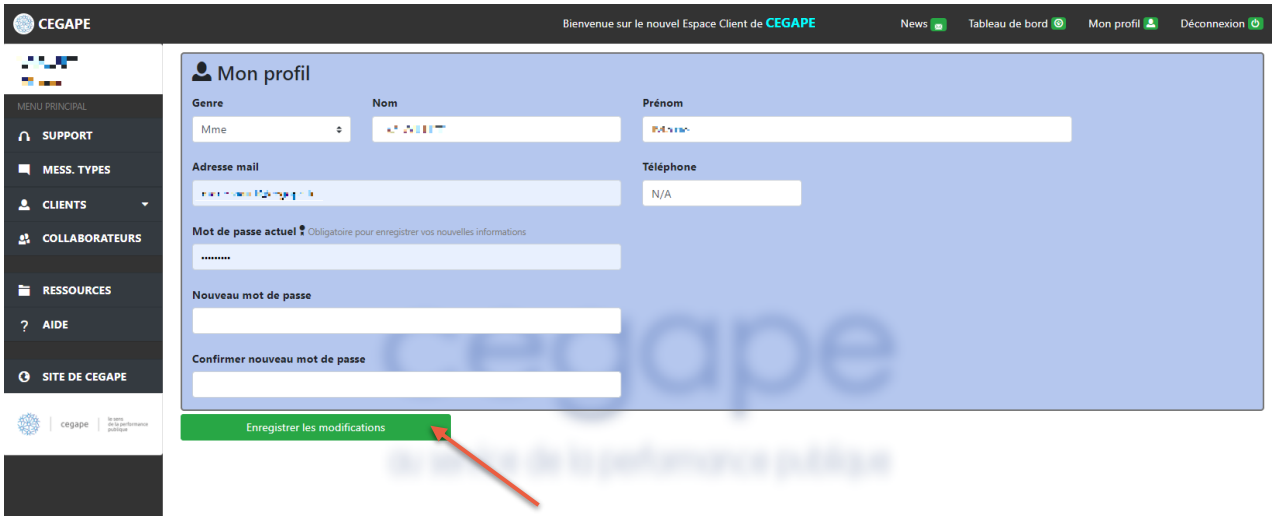
- Logo CEGAPE : affichage de la page d'accueil,
- Bandeau défilant et News : informations diverses,
- Tableau de bord : rafraichissement du tableau de bord,
- Mon profil : affichage et modification des informations concernant l'utilisateur connecté et notamment son mot de passe (voir plus loin [Fiche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

CEGAPE Tous droits réservés

Mon profil :

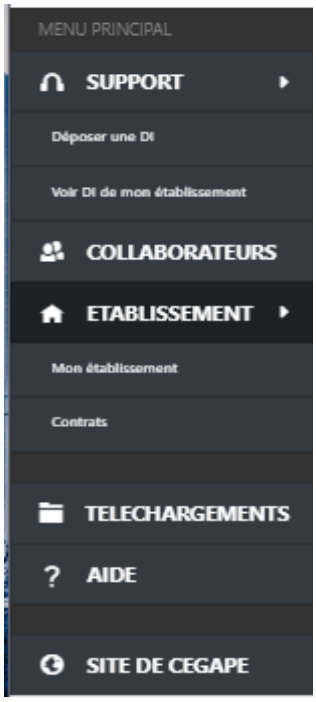


Dans l'onglet [Mon profil], il vous sera possible de modifier certaines informations comme votre adresse mail ou encore votre mot de passe en cliquant sur le bouton [Modifier ses informations et/ou le mot de passe]



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 (« DII ») 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

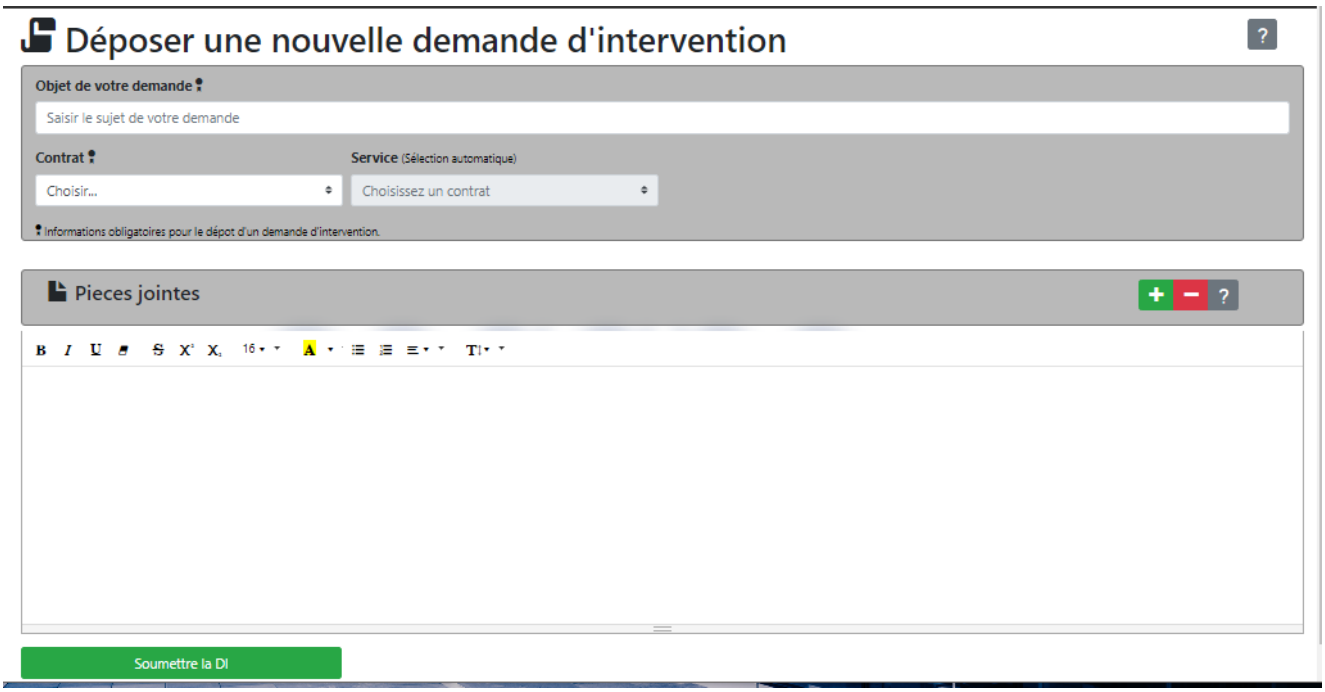
Cette zone vous présente les nombres de Dis par statut pour votre établissement.

Chaque pavé constitue un raccourci vers la liste des Dis correspondante

3. SUPPORT

Cette option propose 2 choix :

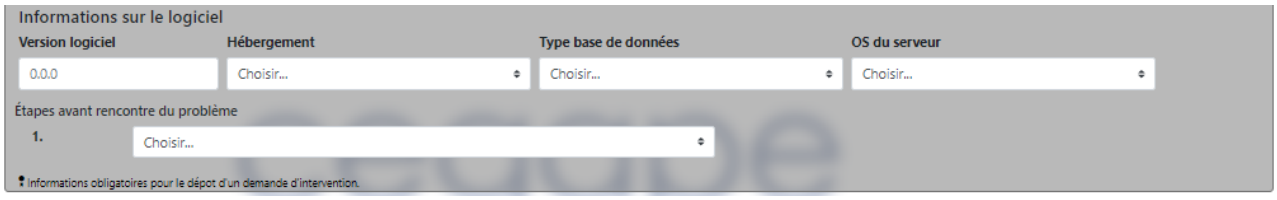
3.1. Déposer une DI



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'informatins sur ce derner 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 :*

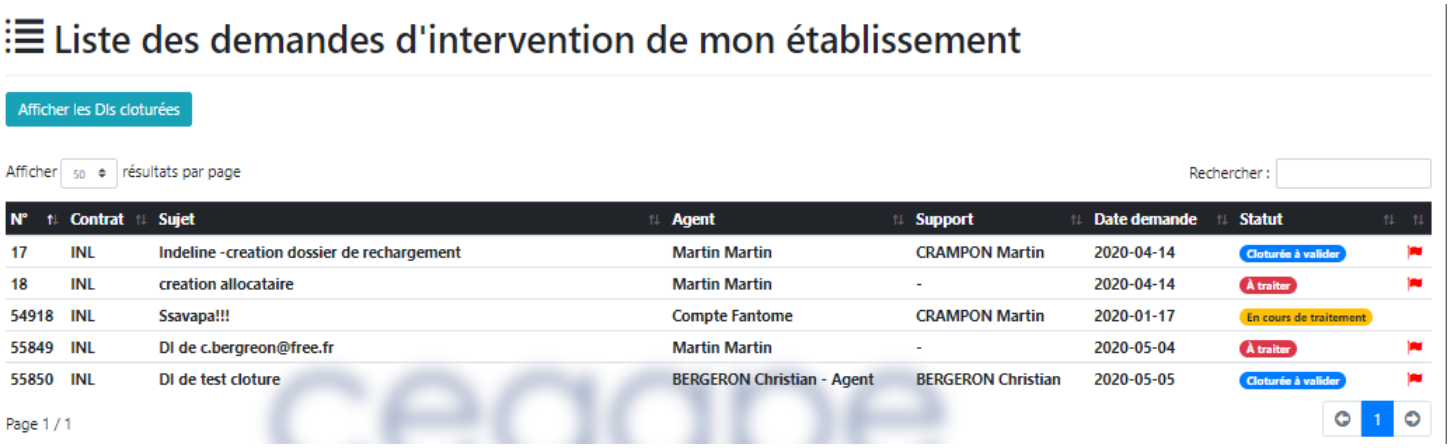
*« **A Traiter** » : DI venant d'être créée,*

*« **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].



Colonne « Agent » : agent propriétaire de la DI,

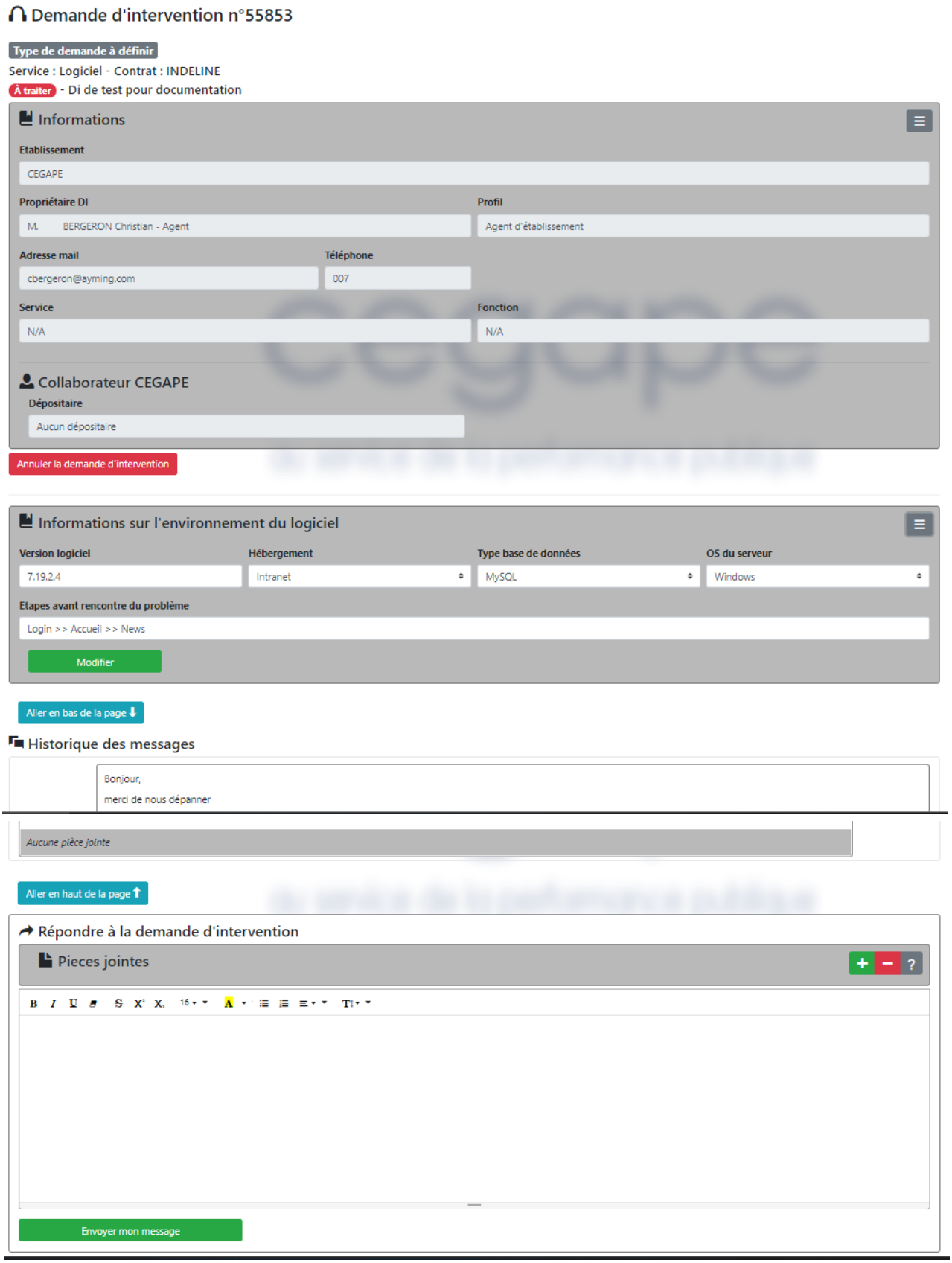
Colonne « Support » : collaborateur CEGAPE ayant pris la DI en charge.

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 Reaffecter** »), 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



3.3. Clôture d'une Demande

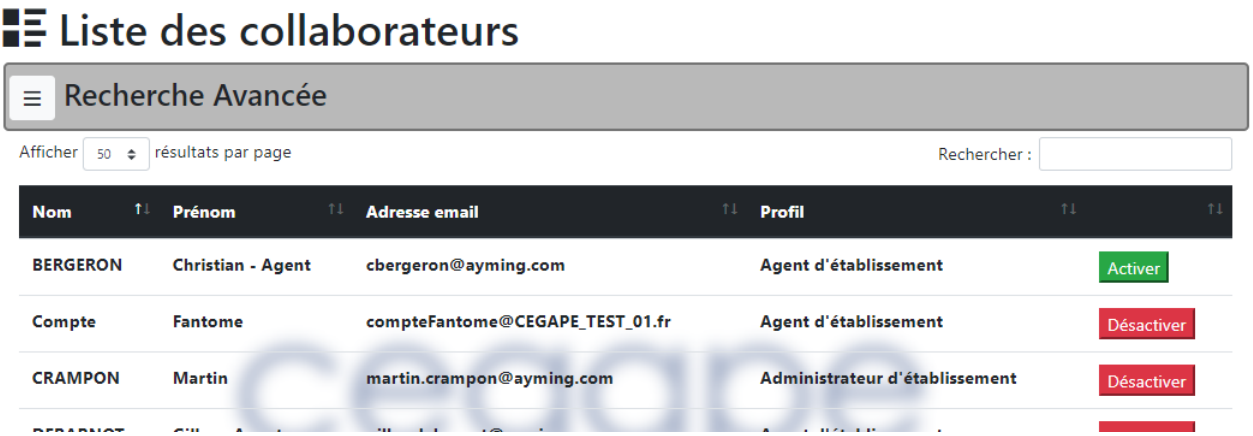
Lorsqu'une demande a été traitée, les deux partis la clôturent successivement :

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 :

4. COLLABORATEURS

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



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 :

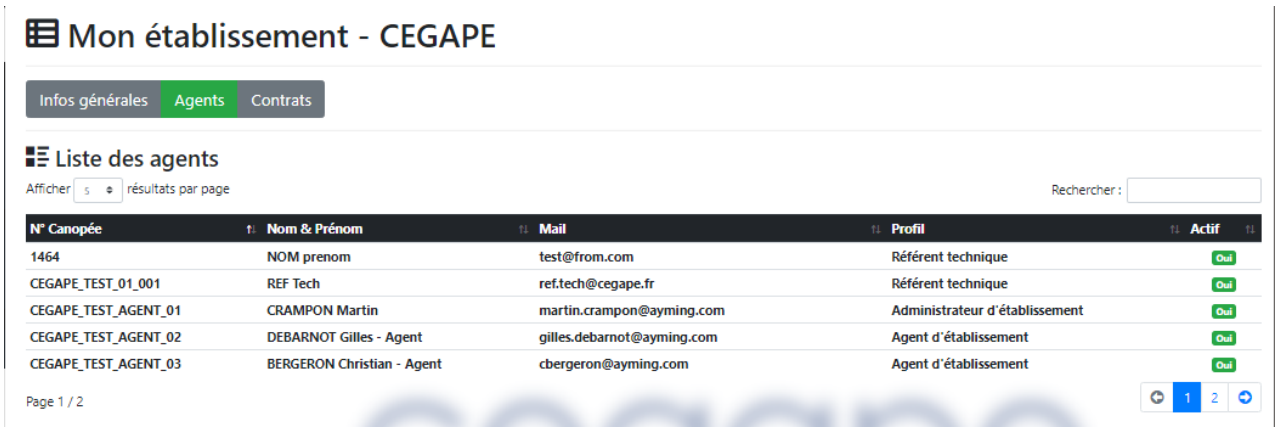
- « ***Agent d'établissement*** » : agent ayant suivi une formation CEGAPE validant sa compétence à déposer une DI structurée, comptes créés automatiquement après une formation,
- « ***Administrateur*** » : agent habilité à intervenir sur l'ensemble des comptes de l'établissement,
- « ***Référent technique***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

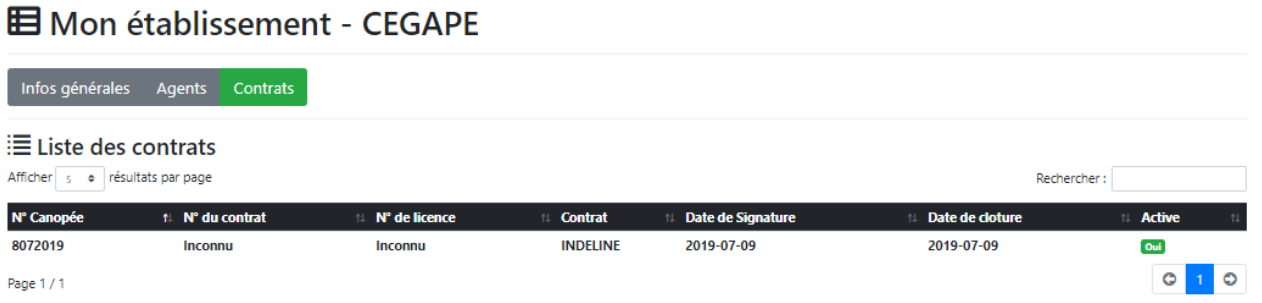
L'administrateur local peut bloquer un compte à volonté en cliquant sur Désactiver *(apparait si le compte est actif).*

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





6. TELECHARGEMENTS

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