

Guide d'utilisation de Zendesk

Introduction

Bienvenue sur le portail d'assistance client de PayXpert. Nous utilisons Zendesk pour gérer les demandes de support et fournir des ressources d'aide en ligne. Ce guide vous aidera à comprendre comment utiliser le portail client de Zendesk pour soumettre des tickets, suivre vos demandes et accéder à notre base de connaissances.

Table des matières

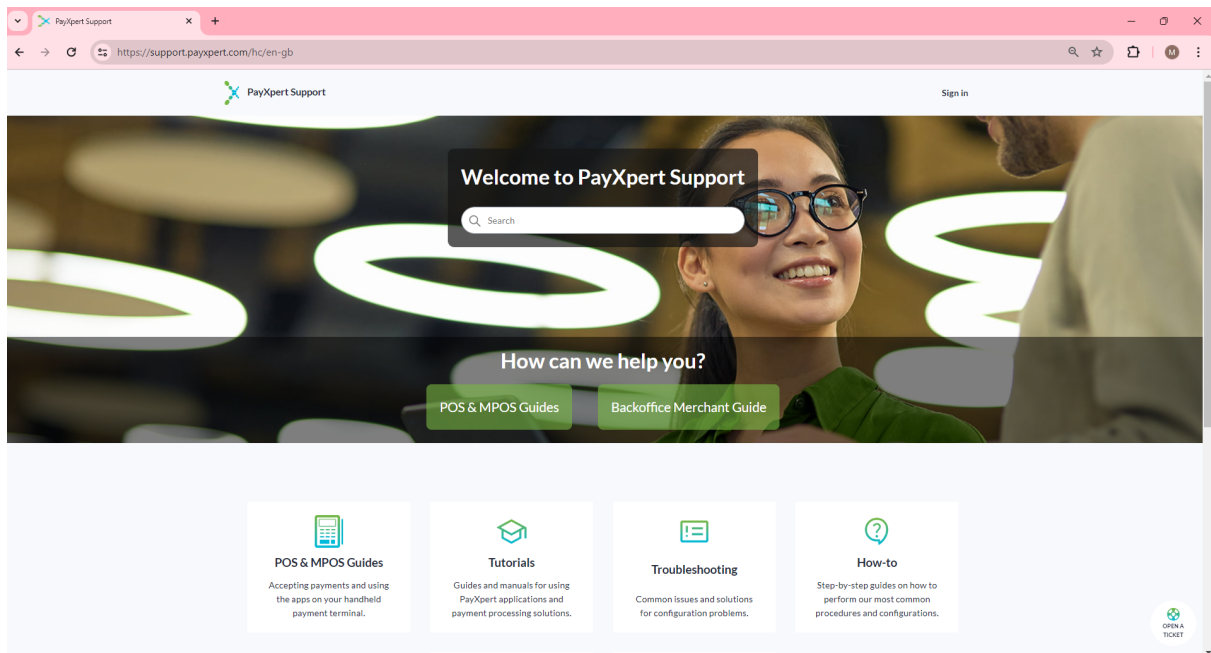
1. Accéder au portail client
2. Première connexion
3. Soumettre une demande de support
4. Suivre vos demandes
5. Utiliser la base de connaissances
6. Communiquer avec le Support
7. FAQ

Accéder au portail client

1. **Ouvrez votre navigateur web** et allez sur l'URL de notre portail d'assistance :

<https://payxpertsupport.zendesk.com/>

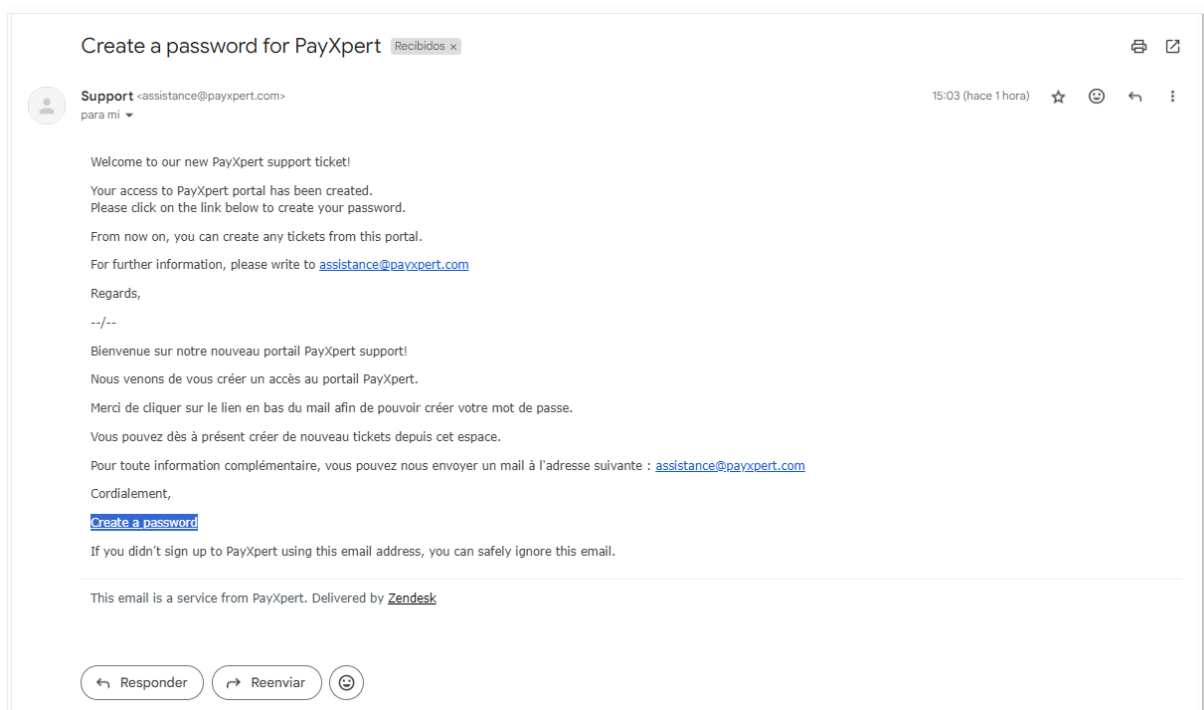
2. Vous verrez la page d'accueil du portail client avec des options pour se connecter, rechercher des articles, soumettre une demande, et plus.



Première connexion

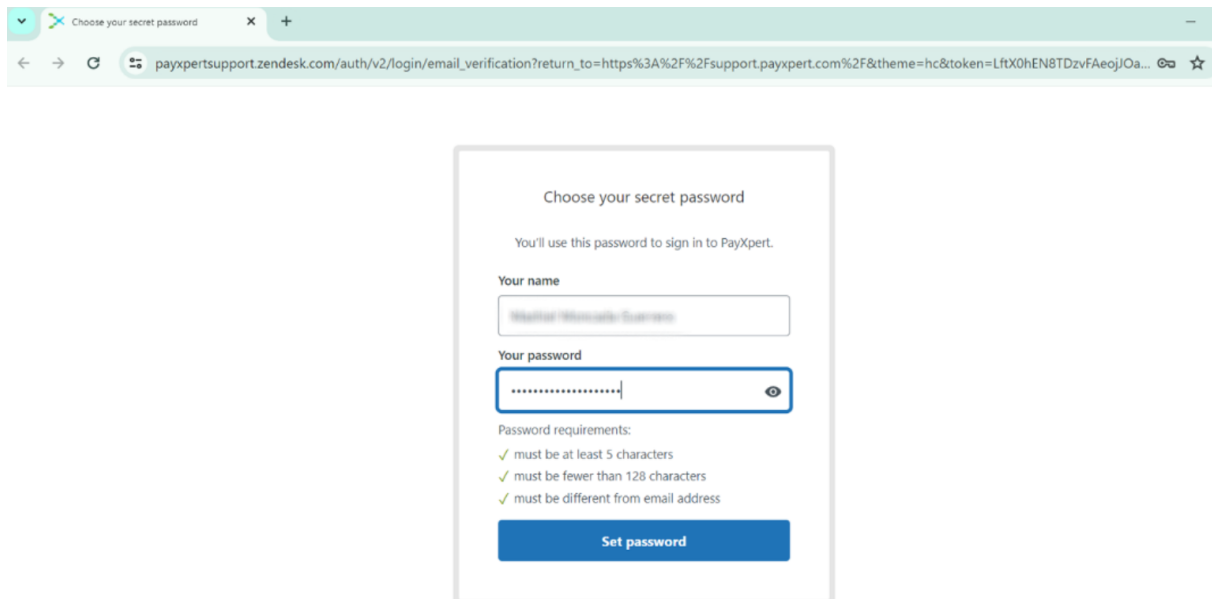
1.

Validez votre inscription en cliquant sur le lien de confirmation que vous avez reçu par e-mail.



2.

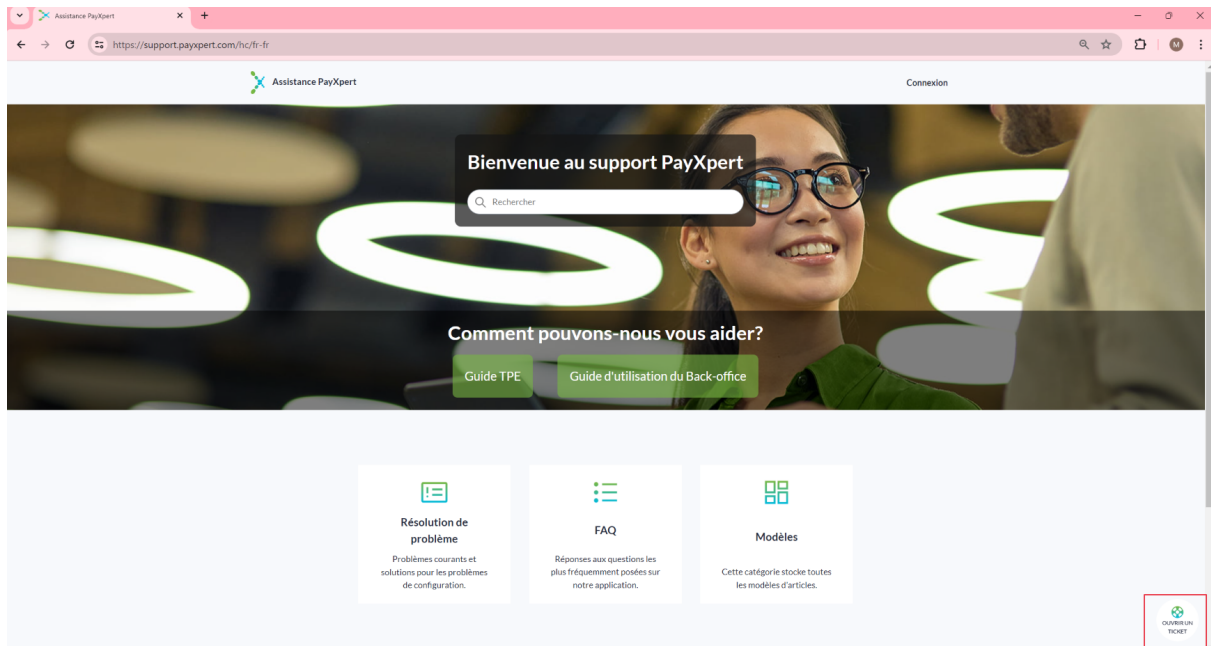
Remplissez le formulaire d'inscription avec votre nom et un mot de passe selon les exigences en matière de mot de passe.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying the URL: `payxpertsupport.zendesk.com/auth/v2/login/email_verification?return_to=https%3A%2F%2Fsupport.payxpert.com%2F&theme=hc&token=LftX0hEN8TDzvFAeojJOa...`. The page content is a form titled "Choose your secret password". Below the title, it says "You'll use this password to sign in to PayXpert." The form has two input fields: "Your name" with the placeholder text "Michael@Microsoft-Support" and "Your password" with a masked password "....." and a visibility toggle icon. Below the password field, there are "Password requirements:" listed as: "✓ must be at least 5 characters", "✓ must be fewer than 128 characters", and "✓ must be different from email address". At the bottom of the form is a blue button labeled "Set password".

Soumettre une demande de support

1. **Connectez-vous à votre compte** sur le portail client.
2. **Cliquez sur "Ouvrir un ticket"** sur le bouton en bas à droite de la page d'accueil.



3. Remplissez le formulaire de demande :

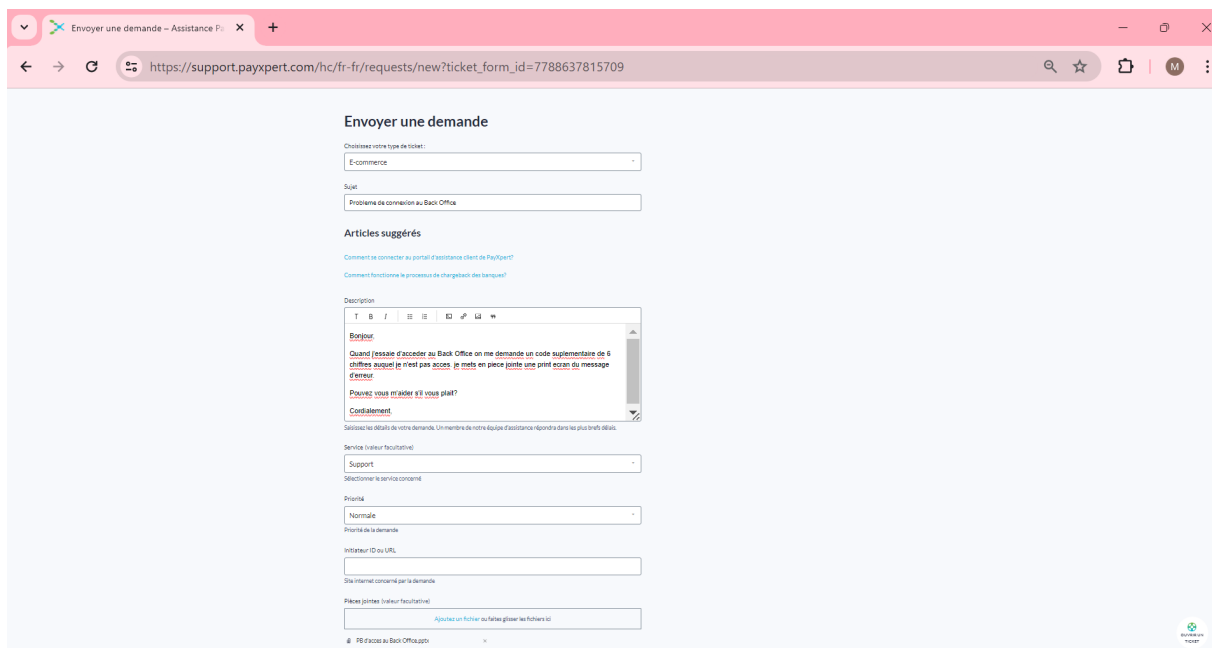
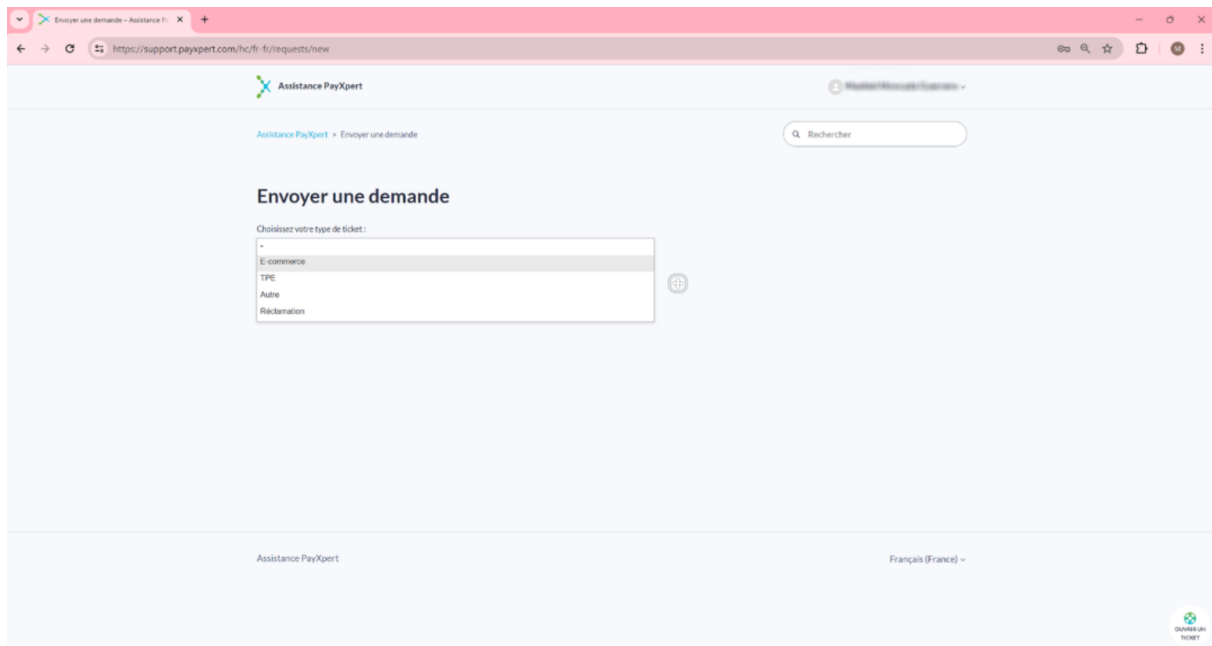
- **Sujet** : Un titre descriptif de votre problème ou question.
- **Description** : Fournissez autant de détails que possible sur votre problème.
- **Type de ticket**: Sélectionnez le type de ticket approprié :

Incident : Problèmes techniques ou interruptions de service.

Requête : Demandes d'informations ou de services.

Réclamation : Plaintes ou feedback négatif sur un produit ou service.

- **Pièces jointes** : Ajoutez des captures d'écran ou des documents pertinents.

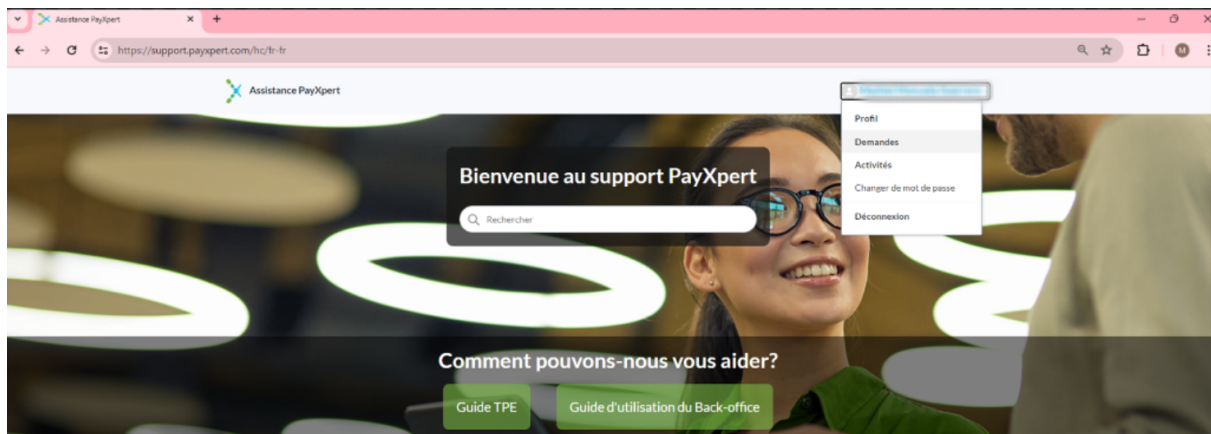


4. Cliquez sur "Envoyer" pour soumettre votre demande.

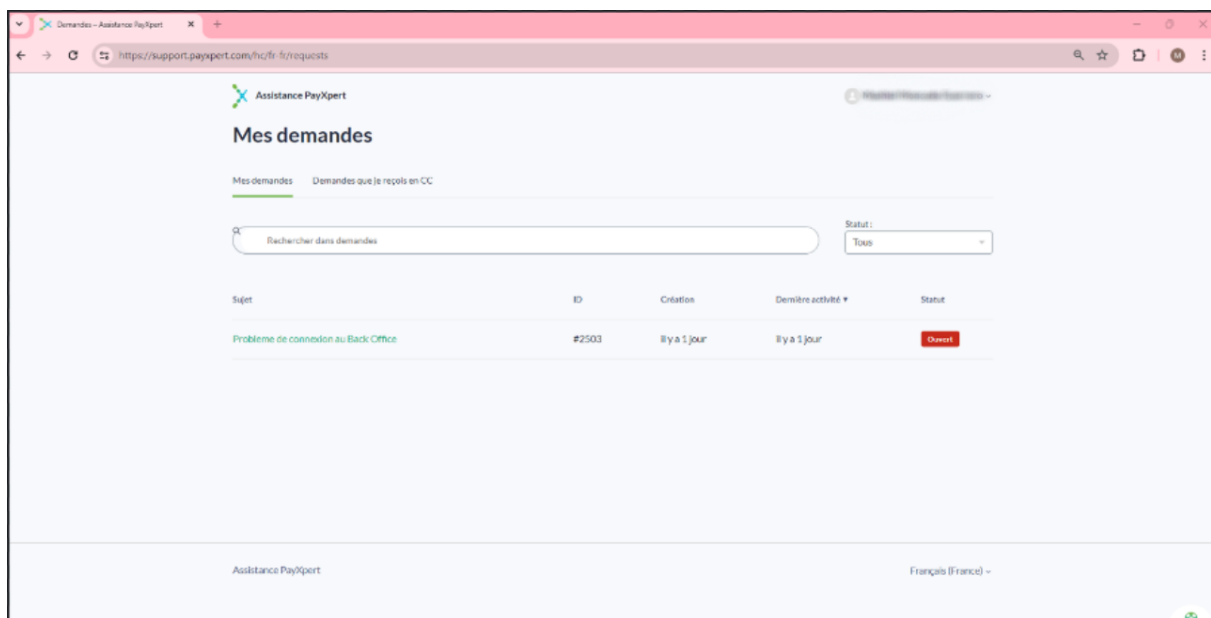
Suivre vos demandes

1. Connectez-vous à votre compte sur le portail client.

2. Cliquez sur "Demandes".



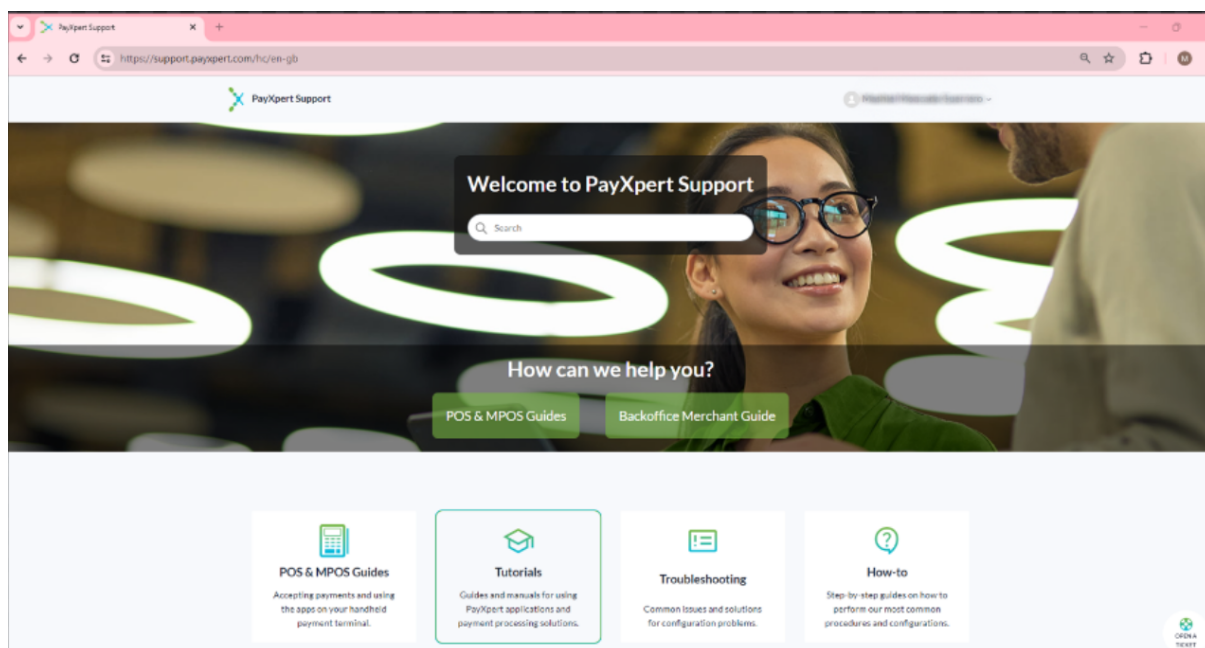
3. Vous verrez une liste de vos demandes de support. Cliquez sur une demande pour voir les détails et les mises à jour.



4. Répondez au support si des informations supplémentaires sont demandées ou pour fournir des mises à jour.

Utiliser la base de connaissances

1. **Recherchez des articles** en utilisant la barre de recherche ou en parcourant les catégories.
2. **Lisez les articles** pour trouver des solutions à vos problèmes courants ou des informations sur nos produits et services.



Communiquer avec le support

1. **Soumettre une demande par e-mail** : Vous pouvez également soumettre une demande en envoyant un e-mail à assistance@payxpert.com. Chaque e-mail envoyé à cette adresse créera automatiquement un ticket dans Zendesk.
2. **Support via le ticket** : Toutes les communications ultérieures et les mises à jour seront effectuées via le ticket créé. Vous recevrez des notifications par e-mail pour chaque mise à jour, et vous pouvez répondre directement par e-mail ou via le portail client.
3. **Répondre à un ticket** : Lorsque vous recevez une réponse à votre demande de support, vous pouvez répondre directement via l'e-mail de notification ou en accédant au ticket sur le portail.

[Nouveau commentaire] - Probleme de connexion au Back Office - 2503 Papetera x

Support <assistance@payxpert.com>
para mí

15:23 (hace 4 minutos)



Traducir al español x

Hello,
Your 2503 request has been updated.
To add additional comments, please click on the link below:

[Sincerely,](#)

The PayXpert support team

Message Microsoft (PayXpert)

15 May 2024, 15:23 CEST

Bonjour,

Je peux vous aider avec ça. Vous devez configurer une application d'authentification double. Dans mon exemple, Je vais vous parler de Microsoft Authenticator, mais vous pouvez également choisir une autre application. Pour configurer et utiliser Microsoft Authenticator pour l'authentification à deux facteurs, suivez ces étapes :

Tout d'abord, téléchargez l'application Microsoft Authenticator depuis l'App Store (pour iOS) ou Google Play Store (pour Android).

Une fois l'application installée, ouvrez-la et connectez-vous avec votre compte Microsoft.

Ensuite, accédez aux paramètres de sécurité de votre compte Microsoft. Vous devriez trouver une option pour activer la vérification en deux étapes ou l'authentification à deux facteurs.

Sélectionnez l'option d'utilisation d'une application d'authentification, et un code QR devrait apparaître à l'écran.

Dans l'application Microsoft Authenticator, appuyez sur le signe plus (+) pour ajouter un nouveau compte, puis choisissez l'option "Scanner un code QR" et scannez le code qui apparaît sur votre écran.

Une fois le code QR scanné, votre compte sera ajouté à l'application et vous recevrez des codes de vérification à usage unique chaque fois que vous vous connecterez à votre compte Microsoft.

Maintenant, chaque fois que vous vous connectez à votre compte Microsoft, vous devrez entrer le code de vérification qui apparaît dans l'application Microsoft Authenticator. Cela ajoute une couche de sécurité supplémentaire à votre compte au-delà de votre mot de passe.

Je joins un PDF (en anglais) qui pourrait servir d'aide visuelle.

Si vous rencontrez des difficultés après avoir suivi cette procédure, dites-le moi et je peux vous guider par téléphone.

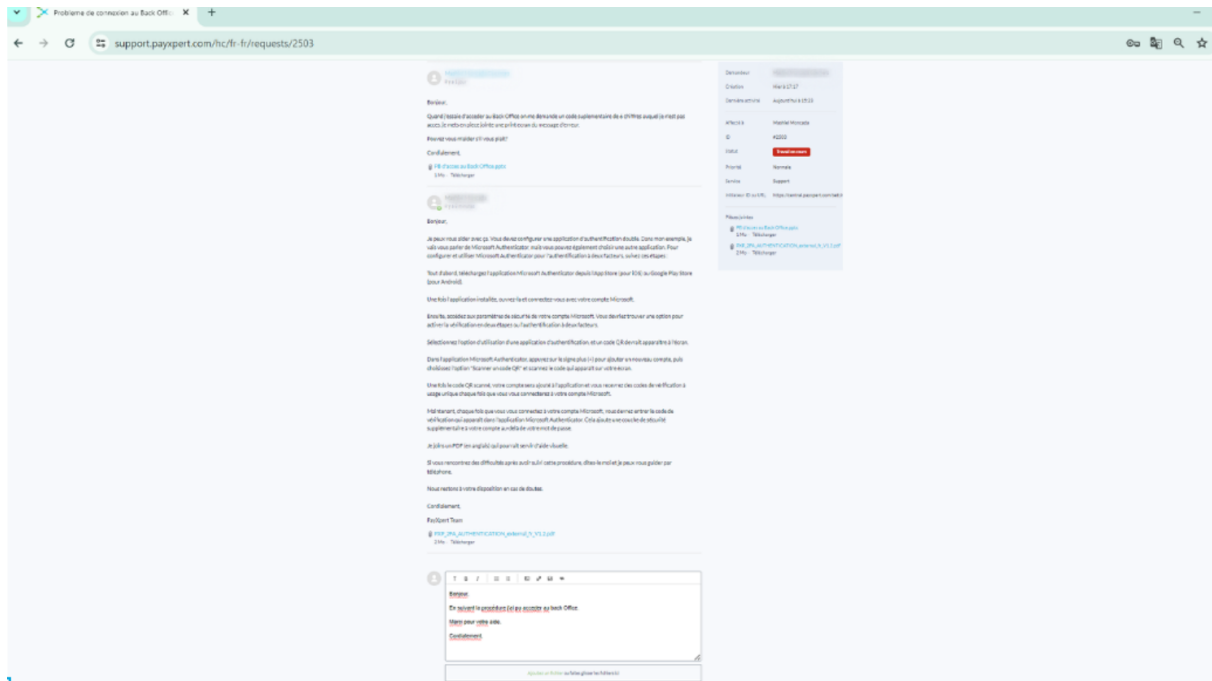
Nous restons à votre disposition en cas de doutes.

Cordialement,

PayXpert Team

Attachement(s)

[PXP_2FA_AUTHENTICATION_external_fr_V1.2.pdf](#)



FAQ

Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe ?

1. Cliquez sur "Mot de passe oublié" sur la page de connexion.

Se connecter à PayXpert

[Passer à la connexion de l'agent >](#)

E-mail

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

2. Entrez votre adresse e-mail et suivez les instructions pour réinitialiser votre mot de passe.

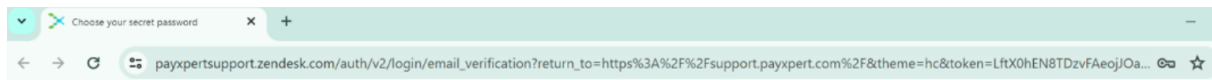
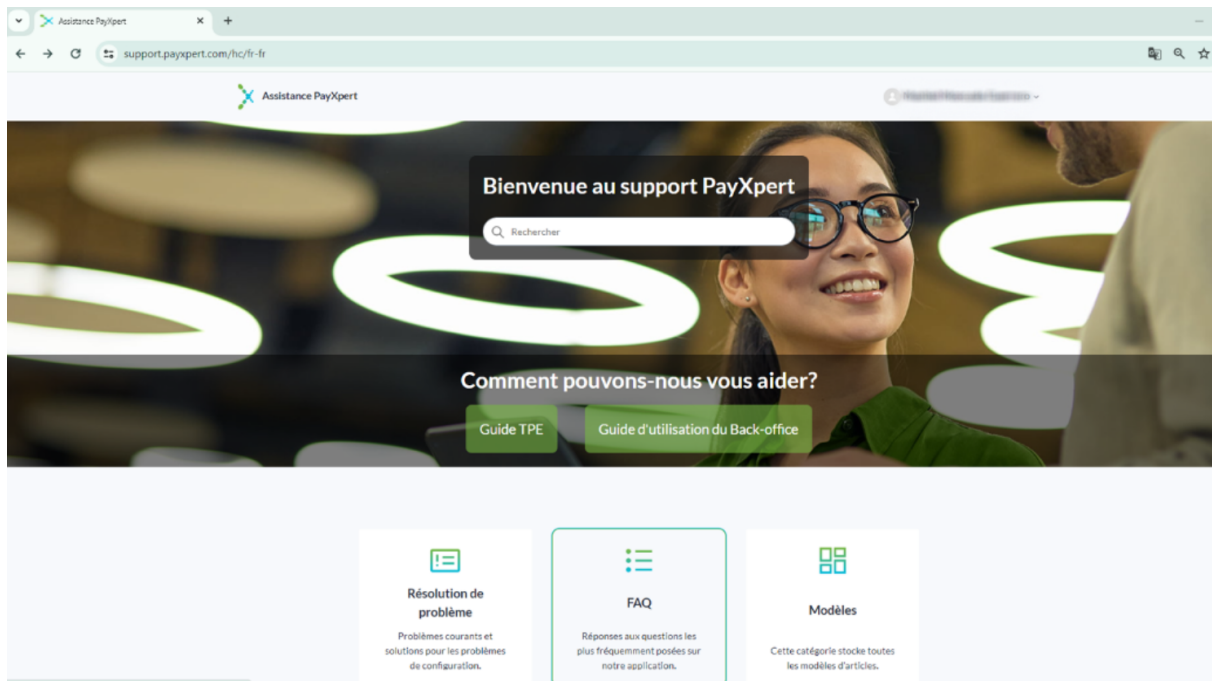
Puis-je voir l'historique de toutes mes demandes de support ?

Oui, en vous connectant à votre compte et en accédant à "Demandes", vous pouvez voir l'historique complet de vos demandes de support.

Comment puis-je joindre un fichier à ma demande de support ?

Lors de la création ou de la mise à jour d'une demande, utilisez l'option de pièce jointe pour ajouter des fichiers pertinents.

Pour plus d'informations cliquez sur FAQ sur la page d'accueil



Choose your secret password

You'll use this password to sign in to PayXpert.

Your name

Your password

Password requirements:

- ✓ must be at least 5 characters
- ✓ must be fewer than 128 characters
- ✓ must be different from email address

[Set password](#)