

Mode d'emploi Gensys

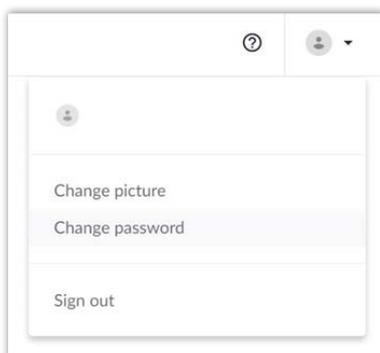
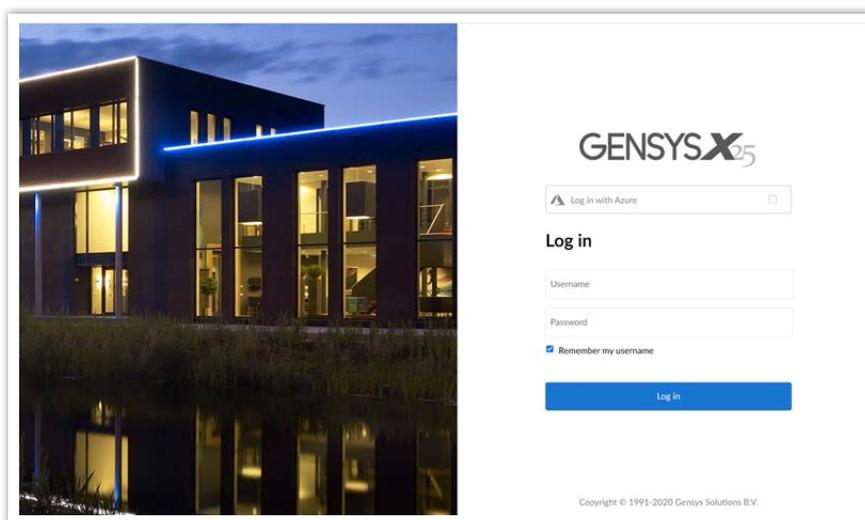
Nautasign, Mai 2021

Connexion

Rejoignez la plateforme de connexion du système Gensys via le lien <https://support.nautasign.com>. Vous pouvez vous connecter au système de ticket à l'aide de vos données de connexion comme mentionné dans la lettre accompagnatrice.

Une fois connecté, vous pouvez personnaliser votre mot de passe en cliquant sur l'icône/poupée en haut à droite de l'écran et choisir 'Change password'. Vous pouvez aussi vous y déconnecter et/ou rajouter une photo.

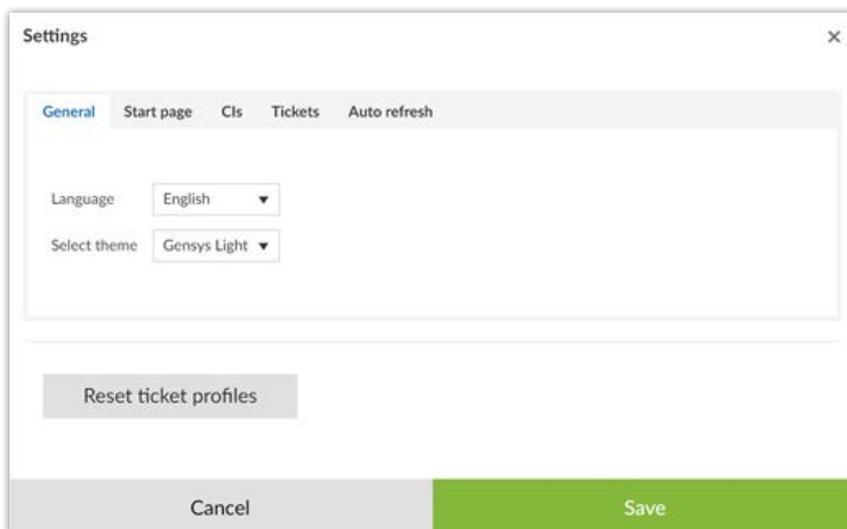
Si plus tard, vous désirez adapter votre nom d'utilisateur et/ou votre mot de passe, il vous suffira de le mentionner au service clientèle qui vous portera assistance.



Navigation

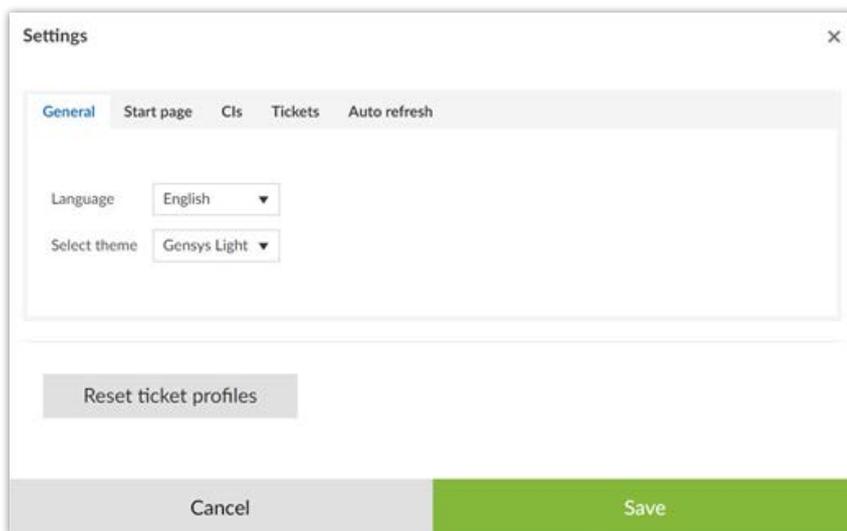
A la gauche de l'écran se situe une barre de navigation bleue :

-  L'option de retour au menu principal > Home
-  L'option d'accès au module CRM (Customer Relation Management)
-  L'option d'accès au module CMDB (Configuration Management Database)
-  L'option d'accès au module Service Management



En bas à gauche de l'écran, vous avez le choix entre deux options 'Settings et Sign out'. Le choix 'Settings' vous envoie vers un écran où vous pouvez modifier certains paramètres.

- Sous 'General' vous pouvez adapter le langage et/ou choisir un thème.
- Sous 'Start page' vous pouvez indiquer un module spécifique en page d'accueil comme par exemple CMDB.



- Sous 'Tickets' vous pouvez choisir une mise en page pour tous vos tickets. Celle-ci est standard sous forme de liste, mais vous pouvez aussi choisir pour une forme de grille.

- Sous 'Auto refresh' vous pouvez spécifier le nombre de cycles (en minutes) de rafraîchissement automatique du système. Vous pouvez configurer celui-ci sur minimum 10 minutes ou le désactiver.

Toutes les modifications doivent être confirmées en cliquant sur 'save'. Pour réinitialiser les paramètres de base, appuyez sur le bouton 'Reset ticket profiles'

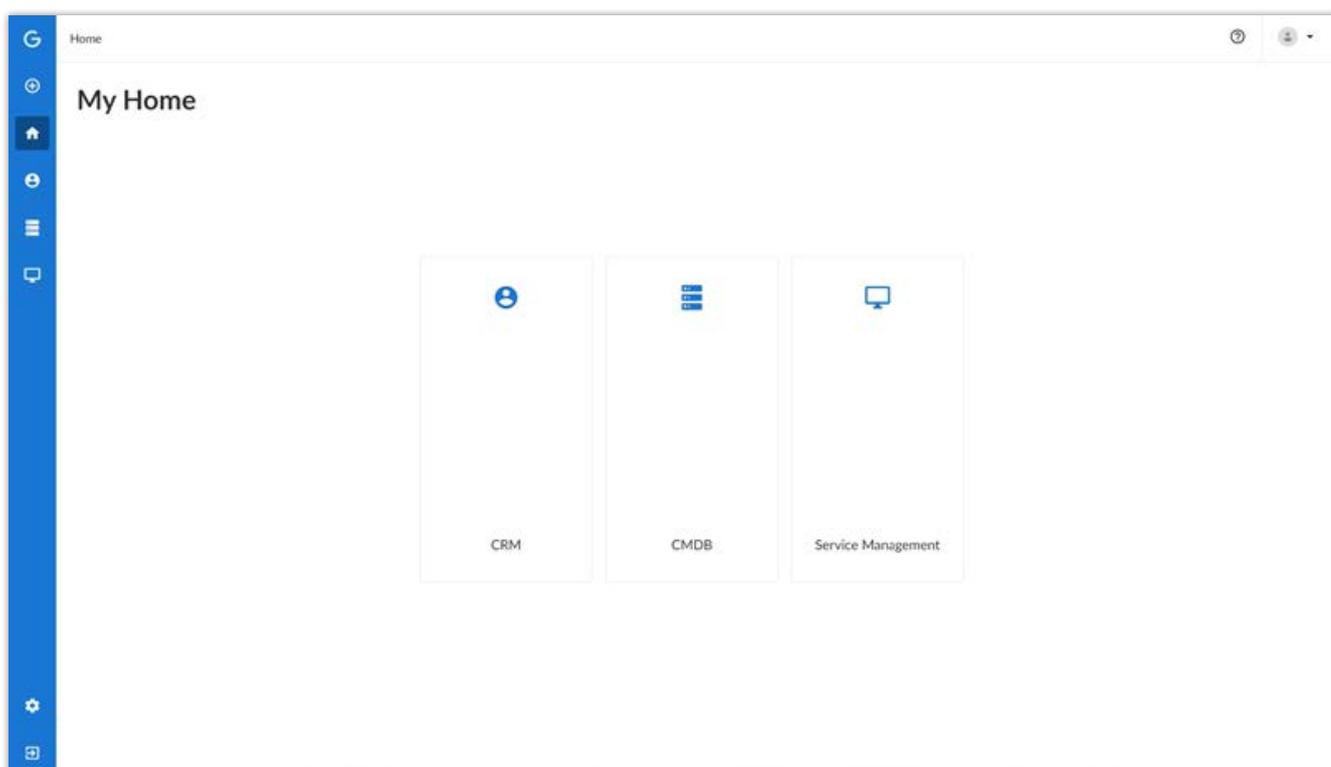
L'option pour créer un nouveau ticket dans Gensys, se trouve en haut à gauche. Cette option sera expliquée plus tard dans le manuel d'utilisation. En premier, une courte explication sur le contenu des options et leurs possibilités.

Dépendamment de vos droits endéans le système Gensys, vous avez accès à un certain nombre de modules, Les modules standards sont CRM, CMDB et Service Management.

Module CRM

Dans le module CRM vous pouvez afficher les coordonnées de Nautasign ainsi que celles des fournisseurs desquels vous disposez (aussi) de machines dans votre parc machines.

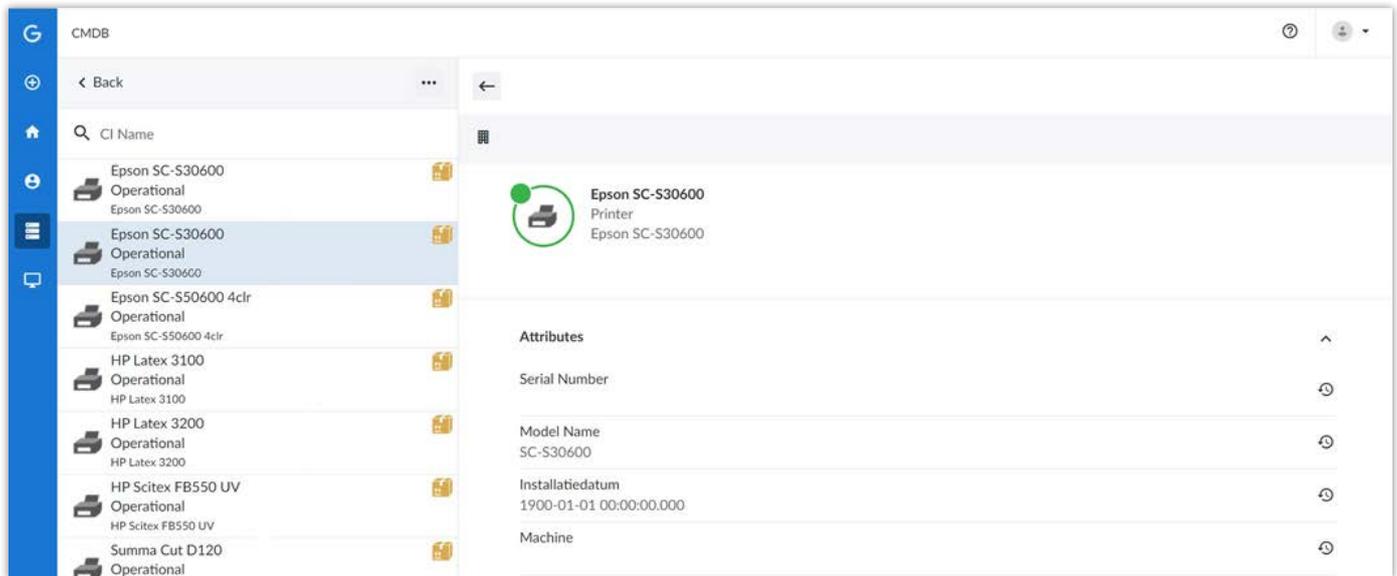
Ces données sont uniquement consultables, elles ne peuvent être modifiées ! Les éventuelles modifications peuvent, comme précisé dans la lettre accompagnatrice, être signalés à notre service clientèle.



Module CMDB

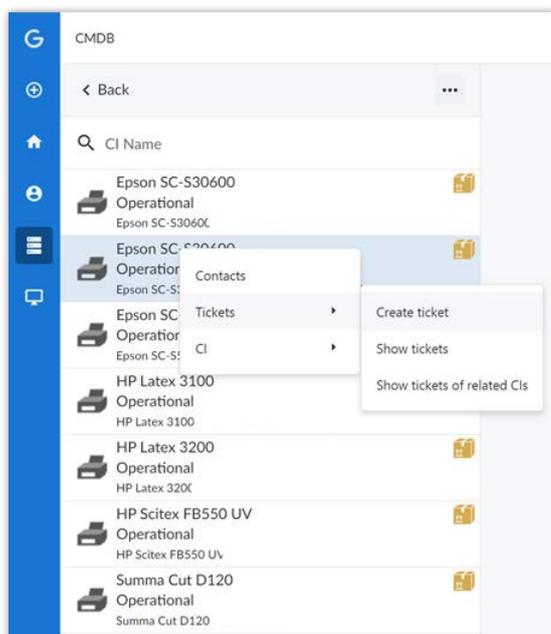
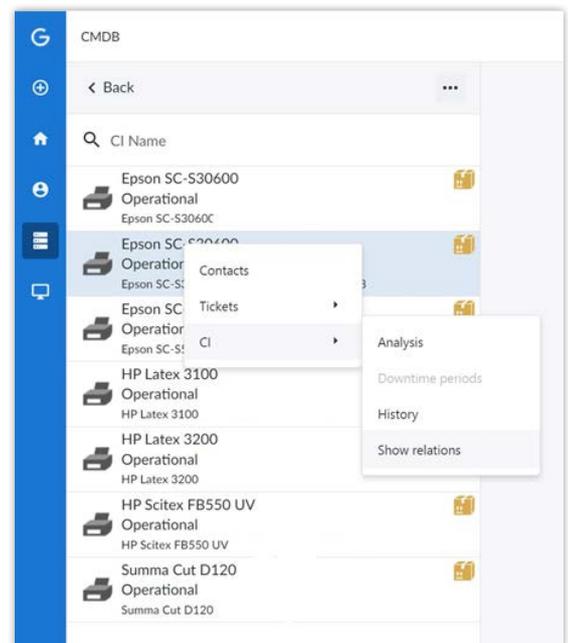
A gauche dans le module CMDB, vous trouvez : 'Organisation' et 'Printer'. 'Organisation' affiche vos coordonnées et si vous êtes opérationnel, ces infos ne concernent que Nautasign.

Quand vous cliquez sur 'Printer' à droite de l'écran, toutes les imprimantes de votre parc machines connectés à Gensys s'affichent.



Quand vous cliquez sur une machine, le nom du model, numéro de série, la date d'installation et le numéro de machine s'affiche.

A partir d'ici, en cliquant avec le bouton droit de la souris sur une machine, vous pouvez sur CI accéder à diverses d'informations. Quand vous choisissez CI et cliquez sur un des sous menus, comme 'Analysis', 'History' ou 'Show Relations' vous accédez à un plus grand nombre d'informations générales concernant la machine choisie.



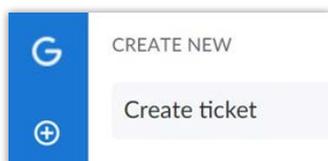
Ces informations sont uniquement consultables, et ne peuvent être modifiées. Dans le menu 'Ticket', vous pouvez générer un nouveau ticket pour une machine sur 'Create Ticket', consulter des tickets existants sur 'Show Tickets' ou consulter des tickets existants relatés à la machine choisie sur 'Show tickets of related CI's'.

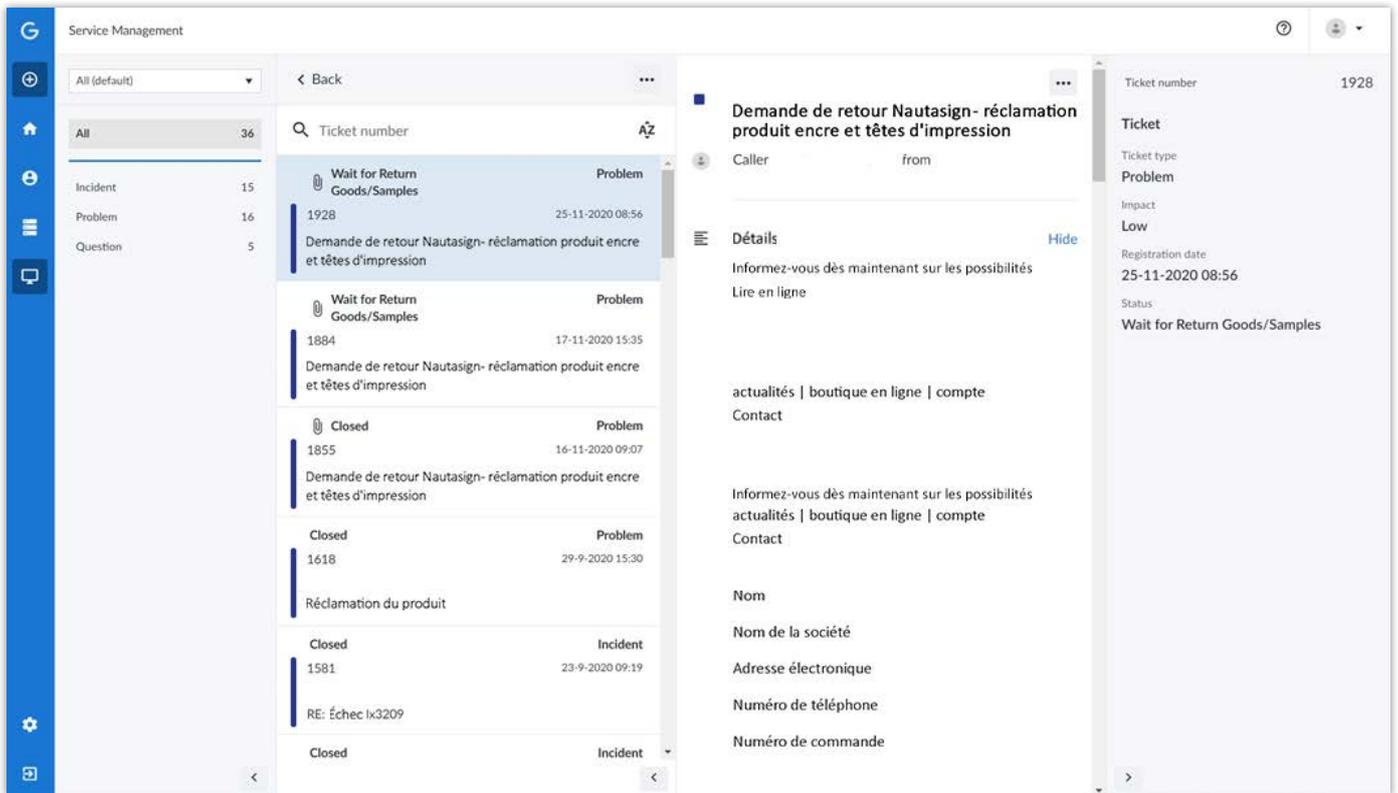
Quand vous choisissez pour 'Create Ticket' vous pouvez introduire vos informations concernant le ticket dans la colonne de droite.

- Sur 'Ticket description' on vous demande une brève description du sujet.
- Sur 'Ticket type' choisissez 'Service Request' quand votre machine a des problèmes. 'Complaint' pour une plainte relative à un produit et 'Retour' pour un envoi de retour.
- Sur 'Attachement' vous pouvez joindre des fichiers ou des images en cliquant sur 'Select' puis sur les fichiers que vous voulez joindre. Attention ! La taille maximale des annexes ne peut excéder 10MB ! Sinon le ticket risque de ne pas être enregistré.
- Sur 'Details' on vous demande de nous renseigner au mieux sur le sujet de la plainte ou question, au plus de détails au mieux !
- Sur 'Impact' vous pouvez préciser l'impact du ticket, standard il sera sur Low. Vous pouvez laisser les coches en-dessous activés, ainsi vous serez informé des éventuelles changements dans le ticket.

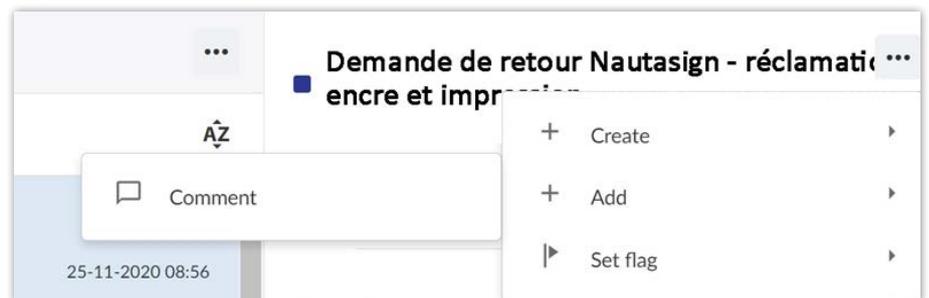
Après avoir tout remplis, cliquez sur 'Create Ticket' pour sauvegarder et enregistrer le ticket chez Nautasign.

Les tickets pour les plaintes ou les retours de produits qui ne sont pas relatés à une machine, peuvent être enregistrés en cliquant en haut à droite sur '+'.





Vous pouvez introduire une remarque en cliquant sur les trois petits points et choisir 'Add coment'



Signification du statut de vos tickets

- **New**
Le ticket est enregistré mais pas encore en traitement
- **Closed**
Le ticket est traité
- **Monitoring**
Après une intervention sur une machine, celle-ci peut-être suivie pendant quelques jours avant de clôturer le ticket.
- **Wait for Customer**
Besoin d'informations du client
- **Wait for Intervention**
Visite sur site programmée
- **Wait for Nautasign**
Le ticket est en traitement
- **Wait for Return Goods/Samples**
Attente de matériaux ou d'échantillons
- **Wait for Supplier**
Le ticket est en traitement chez le fabricant