

neo

Guide utilisateur Neo Care



AN AMERICAN EXPRESS GLOBAL BUSINESS TRAVEL COMPANY

Classification: Public/Restricted/Confidential/Secret (edit this footer)

KDS is wholly owned by American Express Global Business Travel (GBT). GBT is a joint venture that is not wholly owned by American Express Company or any of its subsidiaries (American Express). "American Express Global Business Travel", "American Express", and the American Express logo are trademarks of American Express and are used under limited license.

Revision

Version	Date	Name	Role	Motive
1.0	13/07/2021	E.Rivet		Creation
1.1	DD/MM/YYYY			Added documentation
1.2	DD/MM/YYYY			Review by management

Classification (please remember to edit the footer as well)

Information owner				
Classification level	Public	Restricted	Confidential	Secret
Following section to be completed for “Restricted”, “Confidential” or “Secret” levels:				
Recipient(s) list (name and/or entity) (optional for “Restricted” level, mandatory for “Confidential” and “Secret” levels) (names of recipients are mandatory for « Secret » level)				This document must not be exposed to service providers

Table of Contents

INTRODUCTION	1
I) COMMENT SE CONNECTER A NEO CARE ?	2
II) L'ERGONOMIE DE L'APPLICATION NEO CARE	4
1) LA BARRE DE NAVIGATION	4
2) LE MOTEUR DE RECHERCHE	5
3) L'ONGLET "ACCUEIL"	5
4) L'ONGLET "TICKETS"	6
5) "KNOWLEDGE"	8
III) COMMENT CRÉER UN TICKET ?	9
1) SÉLECTIONNER LE BON TYPE D'ENREGISTREMENT	9
a) Type d'enregistrement = Erreur	10
b) Type d'enregistrement = Question	13
c) Type d'enregistrement = Demande de service	14
2) COMMENT JOINDRE UN FICHIER ?	16
IV) PROCESSUS DE GESTION D'UN TICKET	17
1) COMMENT METTRE A JOUR UN TICKET ?	17
2) COMMENT AJOUTER UN COMMENTAIRE ?	18
3) COMMENT CLONER UN TICKET ?	18
4) LES DIFFERENTS STATUTS D'UN TICKET ET LES ACTIONS NECESSAIRES COTE CLIENT	19
5) COMMENT CLÔTURER UN TICKET ?	20
V) LA GESTION D'INFORMATION	21
1) RECHERCHE D'INFORMATION	21
a) Chercher un Document	21
VI) RAPPORTS	22
1) PAGE D'ACCUEIL DE L'ONGLET « RAPPORTS »	22
a) Accès client Executif	22
2) COMMENT EXÉCUTER UN RAPPORT ?	23
3) QUELLES SONT LES ACTIONS DISPONIBLES SUR UN RAPPORT ?	24

a) Détails des colonnes	24
VII) KNOWLEDGE	25
1) COMMENT CHERCHER UN ARTICLE ?	25
2) COMMENT DONNEZ SON AVIS SUR UN ARTICLE EXISTANT ?	26
a) Rate an article	26

INTRODUCTION

Neo Care est l'outil de gestion du support lancé en Mars 2009 à destination de nos clients. Basé sur la solution de salesforce.com, leader des solutions de Gestion de la Relation Client en ligne, Neo Care est un nouveau portail Internet destiné à :

- La gestion des incidents clients,
- La communication,
- Le partage de connaissances.

Neo Care est un portail unifié, ergonomique et facile à utiliser.

Son objectif principal est d'augmenter l'efficacité des interactions entre vos équipes et Neo tout en offrant des fonctionnalités nouvelles aux clients du Premium Support.

Quels sont les bénéfices attendus de cette nouvelle solution ?

Les bénéfices attendus pour Neo Care sont multiples :

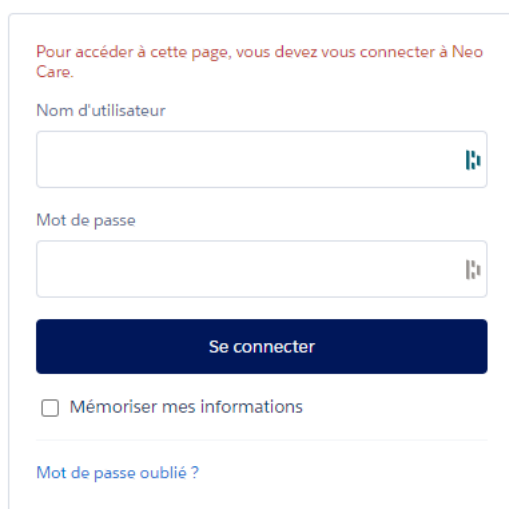
- Une interface plus complète et mieux adaptée aux besoins de nos clients et partenaires, pour des incidents mieux qualifiés et des recherches plus rapides
- Un suivi des temps de réponse et un mécanisme d'alertes automatiques pour mieux suivre les engagements de service de Neo
- Une solution intégrée avec l'outil utilisé par le Développement Neo, afin que nos agents vous fournissent des informations en temps réel sur la résolution des incidents produits
- Des rapports en ligne, disponibles à tout moment pour nos clients Premium Support
- Une bibliothèque regroupant des documents sur les différents produits Neo (guide utilisateur...)
- Des articles regroupés dans une base de connaissance

I) COMMENT SE CONNECTER A NEO CARE ?

L'adresse URL du site Neo Care est : <https://myneo.force.com/NeoCare>

Sur la page de connexion, veuillez entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe qui vous ont été envoyés par email :

neo



Pour accéder à cette page, vous devez vous connecter à Neo Care.

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Se connecter

☐ Mémoriser mes informations

[Mot de passe oublié ?](#)

En cas de perte ou d'oubli de votre mot de passe, veuillez cliquer sur le lien "Mot de passe oublié ?".

Remplissez le champ "Nom d'utilisateur" et un nouveau mot de passe vous sera envoyé par email :

neo

Mot de passe oublié

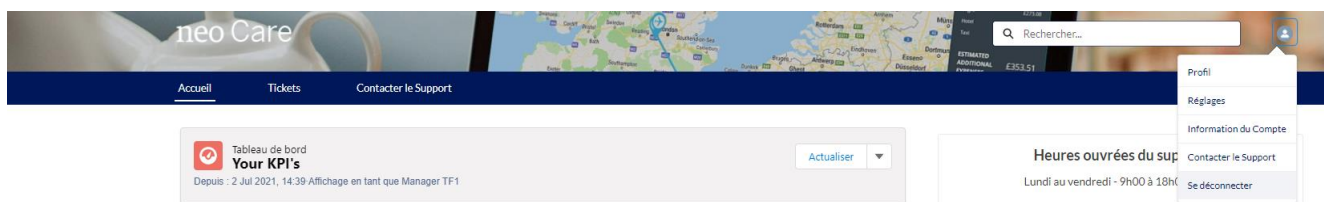
Pour réinitialiser votre mot de passe, saisissez votre nom d'utilisateur.

Nom d'utilisateur

Annuler

Continuer

Si vous souhaitez vous déconnecter de l'application, veuillez cliquer sur le lien « Se déconnecter » :



L'application Neo Care est disponible en Anglais et en Français.

Pour changer la langue, il vous faut cliquer sur votre nom en haut à droite, puis cliquer sur le lien « Réglages » et « Localisation » :

Localisation

Langue

Paramètres régionaux

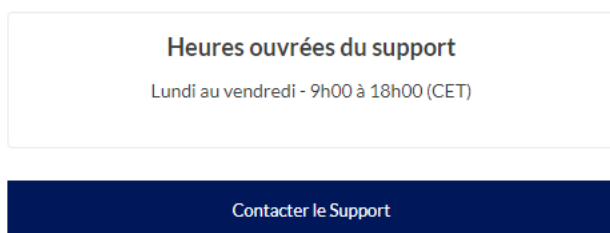
Fuseau horaire

II) L'ERGONOMIE DE L'APPLICATION NEO CARE

En fonction de vos accès, l'application Neo Care se compose de 3 différents onglets :

- Accueil
- Tickets
- Contacter le Support

La section droite de l'application est majoritairement affichée à l'écran.



1) LA BARRE DE NAVIGATION

La section haute de l'application se compose de 3 parties bien distinctes :



Accueil : tableau de bord avec vos KPIs sur les tickets

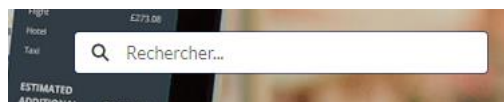
Tickets : tous les tickets vous concernant

Contacter le Support : pour ouvrir des tickets

2) LE MOTEUR DE RECHERCHE

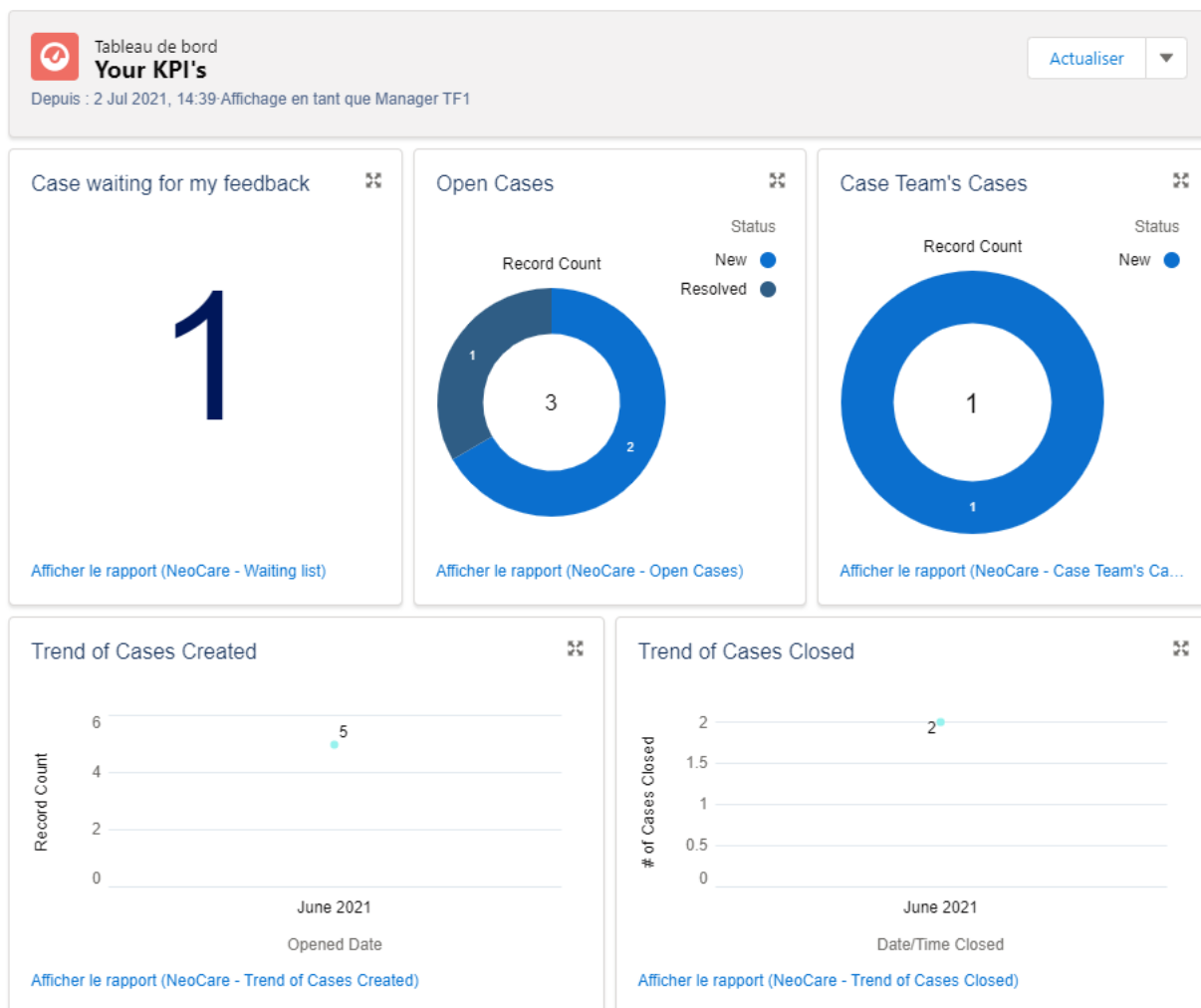
Il s'agit d'un moteur de recherche qui permettra de gagner en temps et en efficacité. Vous pouvez chercher un ticket spécifique si vous connaissez déjà la référence de ceticket. Vous pouvez également chercher en indiquant des mots clé.

En cherchant avec des mots clé, la recherche se fera également sur les onglets « knowledge », ticket qui contiennent ce mot clé.



3) L'ONGLET "ACCUEIL"

Sur la page d'accueil vous trouverez des informations qui seront mises à jour régulièrement. Elles concernent nos processus support et autres informations qui peuvent vous être utiles.



4) L'ONGLET "TICKETS"

Dans l'onglet "tickets" vous avez accès à tous les tickets que vous avez créés ou qu'ont été créés par vos collègues.



Tickets consultés récemment ▼

0 élément

VUES DE LISTE

- NeoCare - My Case Teams
- NeoCare - My Closed cases (last 12month)
- NeoCare - My Open Cases
- NeoCare - Waiting for my feedback
- Récemment visualisés
- ✓ Tickets consultés récemment

Une vue permet d'afficher une liste de tickets qui correspondent à certains critères de filtre.

Voici la liste de vues disponibles et leur spécificité :

- « En attente de mon retour » : Permet de voir tous les tickets dont le statut est « Feedback client » et pour lesquels un retour est attendu de votre côté afin que nous puissions poursuivre l'analyse du ticket
- « Tickets ouverts » : permet de voir tous les tickets reportés par vous-même le statut du ticket
- « Tickets de mon équipe » : permet de voir tous les tickets reportés par vous-même ou vos collègues
- « My open cases/ tickets ouverts » : permet de voir tous vos tickets ouverts(tous les tickets non clos)
- « My Closed cases » / Tickets « résolus » : Permet de voir tous les tickets dont le statut est « Résolu ». Il vous faut alors accepter ou rejeter la résolution proposée
- « Tickets consultés récemment » : permet de voir les derniers tickets consultés

5) “KNOWLEDGE”



segment passif

Accueil

Tickets

Contacter le Support

Résultats de recherche

Tout

Knowledge

Tickets

Réduire la liste

Knowledge

5+ résultats • Trié par Pertinence ▼

Qu'est-ce qu'un **segment passif** ?

000001979 • Dernière modification

Un **segment passif** est un **segment** factice entré dans un GDS et correspondant à une réservation...Qu'est-ce qu'un **segment passif** ?

Comment vérifier quel format de **segment passif** est défini ?

000002364 • Dernière modification

ouvrir l'implant depuis la liste. Les détails de l'implant et le format du **segment passif**...Admin Suite permet de vérifier le format de **segment passif** défini pour un implant.

[Hôtel] Ajouter un numéro de téléphone dans les **segments passifs**

000001566 • Dernière modification

téléphone d'un hôtel dans un **segment passif**. Les agences de voyages nécessitant l'ajout de ces...Est-il possible d'insérer le numéro de téléphone de l'hôtel dans un **segment passif** ?

Pour la réservation d'un hôtel avec CDS, le nom de propriété ne s'affiche pas en entier dans le **segment passif** Amadeus

000002656 • Dernière modification

C'est le fonctionnement normal de l'outil. KDS tronque certaines parties du **segment passif**. **segment passif**

Classification: Public / Restricted / Confidential / Secret (edit this footer)

This document contains unpublished, confidential, and proprietary information of KDS, an American Express Global Business Travel (GBT) company. No disclosure or use of any portion of these materials may be made without the express written consent of GBT. © 2021 GBT Travel Services UK Limited.

8

III) COMMENT CRÉER UN TICKET ?

il vous suffit de cliquer sur l'onglet « Contacter le Support » ».

Avant chaque création de ticket, merci de vous assurer que la réponse ne se trouve pas dans un article de la base de connaissance.

[Accueil](#) [Tickets](#) [Contacter le Support](#)

Vous avez besoin d'aide?

Contacter le Support

Vous recherchez des informations?

[Poser une Question](#)

Vous rencontrez un problème?

[Reporter une Erreur](#)

Demande de Services

Vous souhaitez de nouvelles configurations, des services ou des modifications sur une instance existante?

[Demander un Service](#)

Projet

Vous souhaitez contacter l'équipe Consulting au sujet de votre projet en cours?

[Ouvrir un Ticket Projet](#)

1) SÉLECTIONNER LE BON TYPE D'ENREGISTREMENT

Lorsque vous créer un nouveau ticket, vous devez dans un premier temps sélectionnerle type d'enregistrement qui correspond à votre demande.

Il existe 4 types d'enregistrement différents :

Contacter le Support

Vous recherchez des informations?

[Poser une Question](#)

Vous rencontrez un problème?

[Reporter une Erreur](#)

Demande de Services

Vous souhaitez de nouvelles configurations, des services ou des modifications sur une instance existante?

[Demander un Service](#)

Projet

Vous souhaitez contacter l'équipe Consulting au sujet de votre projet en cours?

[Ouvrir un Ticket Projet](#)

a) Type d'enregistrement = Erreur

Veuillez utiliser ce formulaire si vous souhaitez soumettre un problème rencontré sur les outils Neo (Admin Suite, Neo, Mobile...).

Il vous faudra ensuite remplir les champs suivants. Ceux marqués d'un trait rouge sont obligatoires.

Maintenant, dites-nous en plus

INFORMATIONS TICKET

*Objet

segment passif

*Description

*Type

- Aucun -

Nom de la Subunit

*Date de l'incident

*Login de l'utilisateur

Précédent

Suivant

- Nom de la subunit : Indiquez dans ce champ le nom de la subunit impactée par le problème
- Importance : Précisez si l'importance du problème est Haute, Moyenne ou Basse :
 - Haute:
 - Ticket Erreur pour lequel l'impact financier est clairement expliqué
 - Ticket Erreur pour lequel le problème rencontré touche tous les utilisateurs ou des VIPs
 - L'application (ou l'un des modules) n'est plus utilisable
 - Normale
 - Tous les tickets Erreur reproductibles (les informations concernant la reproduction doivent être indiquées dans le ticket)
 - Basse
 - Tous les tickets Erreur non reproductibles
 - Demande d'explication sur un voyage dans le passé
 - Demande d'explication sur une session
 - Tous les tickets Questions
- Type : indiquez si l'erreur reportée concerne le module Voyage, Note de frais, Reporting ou Dataloading
- Sujet : Indiquez le sujet du problème
- Description : Expliquez en détail le problème rencontré en donnant le plus d'information possible

- Date de l'incident : Précisez quel jour le problème a eu lieu
- Heure de l'incident : Précisez à quelle heure le problème a eu lieu
- Login de l'utilisateur : Indiquez le login de l'utilisateur qui a rencontré ce problème.
- Login du voyageur : Si la personne qui a rencontrée a eu le problème travaillait pour le compte d'un autre voyageur, merci d'indiquer le login de cet autre voyageur
- Référence PNR : Si vous avez sélectionné le type "travel" et si le problème concerne un voyage qui a été réservé, merci d'indiquer la référence de ce voyage
- Office ID / PCC : Si vous avez sélectionné le type "travel" et si vous connaissez l'office ID : PCC de l'agence vous pouvez l'indiquer dans ce champ
- Numéro note de frais : Si vous avez sélectionné le type "Expense" et si le problème concerne une note de frais bien précise, indiquez le numéro de cette note de frais dans ce champ
- Type de fichier: Si vous avez sélectionné le type "dataloading" merci d'indiquer le nom du fichier concerné (employee complete, field value...)
- Nom du rapport : Si vous avez sélectionné le type "reporting" merci d'indiquer le nom du rapport concerné
- Reproductible ? : Indiquez si vous pouvez ou non reproduire l'erreur
- Date de reproduction : Si vous pouvez reproduire le problème, merci d'indiquer quand cela a t il été fait
- Heure de reproduction : Si vous pouvez reproduire le problème, merci d'indiquer à quelle heure cela a t il été fait.
- Login de reproduction (utilisateur) : Si vous pouvez reproduire le problème, merci d'indiquer avec quel login vous avez reproduit le problème
- Login de reproduction (voyageur) : Si vous pouvez reproduire le problème, merci d'indiquer pour quel login vous avez reproduit le problème
- Etapes de reproduction : Expliquez en détail comment vous avez reproduit le problème
- Statut résolution : Une fois que le ticket est passé au statut "résolu" par Neo, indiquez dans ce champ si vous acceptez ou si vous rejetez la résolution proposée
- Commentaires sur la résolution : Utilisez ce champ pour indiquer les raisons de votre rejet ou acceptation

Vous avez aussi accès à certains champs qui sont soit remplis automatiquement une fois le ticket créé soit remplis par Neo.

- Responsable du ticket : Il s'agit de la personne chez Neo qui est en charge du ticket
- Nom du contact : Il s'agit de la personne qui a reporté le ticket
- Ticket parent : Si un ticket reporté est un doublon d'un autre ticket, la référence du ticket parent est indiquée dans ce champ
- Statut : Permet de voir le statut du ticket. Ce champ est mis à jour par le responsable du ticket
- Catégorie: Permet de voir à quelle catégorie le problème reporté est liée. Cela peut être le module aérien, hotel...
- Motif du ticket: Permet d'indiquer s'il s'agit d'un bug ou d'un problème de configuration...
- Sévérité: La sévérité peut être "mineure", "modérée", "majeure avec workaround", "majeure sans workaround" ou "critique" et dépend de l'erreur reportée.

Voici les définitions des différents types de sévérité :

- Critique : Signifie que le site n'est plus disponible et qu'il n'existe aucune solution de contournement pour résoudre ou limiter le problème
- Majeure sans workaround : Correspond à un système instable qui touche de nombreux utilisateurs ou qui impacte une fonctionnalité majeure. Il n'existe aucune solution de contournement pour résoudre ou limiter le problème.
- Majeure avec workaround : Correspond à un système instable qui touche de nombreux utilisateurs ou qui impacte une fonctionnalité majeure. Une solution de contournement est disponible pour résoudre ou limiter le problème.
- Modérée : Correspond à un système instable qui touche de nombreux utilisateurs mais sans gros impact business, et pour lequel une solution de contournement est parfois disponible

- Mineure : Correspond à des cas n'étant ni critiques, ni majeurs, ni modérés
- Numéro du bug : Si le problème a été reporté à la R&D, la référence du bug sera indiquée dans ce champ
- Bug livré en : Dès que le bug est corrigé par la R&D, le responsable du ticket indiquera dans quelle version la correction sera livrée

b) Type d'enregistrement = Question

Veuillez utiliser ce formulaire si vous souhaitez soumettre une question à propos des outils Neo (Admin Suite et Neo).

Il vous faudra ensuite remplir les champs suivants. Ceux marqués d'un trait rouge sont obligatoires.

Maintenant, dites-nous en plus

INFORMATIONS TICKET

* Objet

* Description

* Type

Nom de la Subunit

Précédent

Suivant

- Nom du compte : Sélectionnez via la loupe le compte pour lequel vous soumettez le ticket. En fonction de vos accès, cette donnée est déjà pré paramétrée, il est donc inutile de la modifier.
- Nom de la subunit : Indiquez dans ce champ le nom de la subunit pour laquelle vous soumettez cette question
- Référence agence : Vous pouvez y indiquer le numéro de votre ticket interne
- Importance : Précisez si l'importance de la question est Haute, Moyenne ou Basse :
 - Haute:

- Ticket Erreur pour lequel l'impact financier est clairement expliqué
- Ticket Erreur pour lequel le problème rencontré touche tous les utilisateurs ou des VIPs
- L'application (ou l'un des modules) n'est plus utilisable
- Moyenne
 - Tous les tickets Erreur reproductibles (les informations concernant la reproduction doivent être indiquées dans le ticket)
- Basse
 - Tous les tickets Erreur non reproductibles
 - Demande d'explication sur un voyage dans le passé
 - Demande d'explication sur une session
 - Tous les tickets Questions
- Type : Indiquez si la question reportée concerne le module Voyage, Note de frais, Reporting ou Dataloading
- Sujet : Indiquez le sujet de la question
- Description : Indiquez votre question dans ce champ
- Statut résolution : Une fois que le ticket est passé au statut "résolu" par Neo, indiquez dans ce champ si vous acceptez ou si vous rejetez la résolution proposée
- Commentaires sur la résolution : Utilisez ce champ pour indiquer les raisons de votre rejet ou acceptation

Vous avez aussi accès à certains champs qui sont soit remplis automatiquement une fois le ticket créé soit remplis par Neo.

- Responsable du ticket : Il s'agit de la personne chez Neo qui est en charge du ticket
- Nom du contact : Il s'agit de la personne qui a reporté le ticket
- Ticket parent : Si un ticket reporté est un doublon d'un autre ticket, la référence du ticket parent est indiquée dans ce champ
- Statut : Permet de voir le statut du ticket. Ce champ est mis à jour par le responsable du ticket
- Catégorie: Permet de voir à quelle catégorie la question reportée est liée. Cela peut être le module aérien, hôtel...

C) Type d'enregistrement = Demande de service

Veuillez utiliser ce formulaire si vous souhaitez soumettre une demande de service (création d'un nouveau cycle de validation, modification du script de PNR, modification de la configuration...).

Il vous faudra ensuite remplir les champs suivants. Ceux marqués d'un trait rouge sont obligatoires.

Maintenant, dites-nous en plus

INFORMATIONS TICKET

* Objet

* Description

* Type

Nom de la Subunit

Précédent

Suivant

- Nom du compte : Sélectionnez via la loupe le compte pour lequel vous soumettez le ticket. En fonction de vos accès, cette donnée est déjà pré paramétrée, il est donc inutile de la modifier.
- Nom de la subunit : Indiquez dans ce champ le nom de la subunit pour laquelle vous soumettez cette demande de service
- Référence agence : Vous pouvez y indiquer le numéro de votre ticket interne
- Importance : Précisez si l'importance de la demande de service est Elevée, Normale ou Basse
- Type : indiquez si la demande de service reportée concerne le module Voyage, Note de frais, Reporting ou Dataloading
- Sujet : Indiquez le sujet de la demande de service
- Description : Expliquez en détail vos besoins en donnant le plus d'information possible
- Statut résolution : Une fois que le ticket est passé au statut "résolu" par Neo, indiquez dans ce champ si vous acceptez ou si vous rejetez la résolution proposée
- Commentaires sur la résolution : utilisez ce champ pour indiquer les raisons de votre rejet ou acceptation

Vous avez aussi accès à certains champs qui sont soit remplis automatiquement une fois le ticket créé soit remplis par Neo.

- Responsable du ticket : Il s'agit de la personne chez Neo qui est en charge du ticket


- Nom du contact : Il s'agit de la personne qui a reporté le ticket
- Ticket parent : Si un ticket reporté est un doublon d'un autre ticket, la référence du ticket parent est indiquée dans ce champ
- Statut : Permet de voir le statut du ticket. Ce champ est mis à jour par le responsable du ticket
- Catégorie: Permet de voir à quelle catégorie la demande de service reportée est liée. Cela peut être le cycle de validation, la politique voyage...
- Motif du ticket: Permet d'indiquer si la demande de service sera traitée par le Service Manager ou l'équipe GIS
- Numéro du bug : Si la demande de service n'est pas gérée par le Service Manager mais par l'équipe GIS, le responsable du ticket indiquera dans ce champ la référence du ticket côté GIS
- Livré en : Le responsable du ticket indiquera dans quelle version la demande de service sera livrée
- Date de livraison : Si la demande de service peut être livrée sans aucun package alors le responsable du ticket indiquera dans ce champ la date à laquelle cela sera disponible

2) COMMENT JOINDRE UN FICHIER ?

Il existe différentes manières de joindre un fichier à un ticket :

- Ajoutez le document au moment de la création du ticket en cliquant sur "Charger des fichiers" ou « déposer des fichiers » :

Vous pouvez maintenant ajouter des fichiers à votre ticket:

 Charger des fichiers ou déposer des fichiers

Soumettre le ticket et les fichiers

- Ajoutez une pièce jointe même si le ticket a déjà été créé. Pour se faire, il existe une section "Pièces jointes" à droite du ticket, cliquez sur "Charger des fichiers" et suivez les étapes :

Ticket
00001350

Modifier

Type d'enregistrement de ticket	Statut	Etat	Sévérité
Demande de Service	Nouveau	Nouveau	Mineure

Objet

x

Description

x

Type

Chargement de Données

Nom de la Subunité

Catégorie

Ajoutez ici de nouveaux commentaires ou fichiers

B

I

U

Fichiers

✓

Actif

Charger des fichiers

ou déposer des fichiers

Soumettre

Tous les documents joints à un ticket par N e o seront aussi disponibles dans la section « Fichier ».

IV) PROCESSUS DE GESTION D'UN TICKET

1) COMMENT METTRE A JOUR UN TICKET ?

Si vous souhaitez modifier ou mettre à jour un ticket une fois le ticket déjà créé, cliquez sur le bouton "Modifier" qui se trouve dans la partie supérieure et inférieure du ticket.

Si vous modifiez un champ, aucun email ne sera envoyé à Neo.

Ticket
00001350

Modifier

Type d'enregistrement de ticket	Statut	Etat	Sévérité
Demande de Service	Nouveau	Nouveau	Mineure

Il vous sera aussi nécessaire de procéder ainsi pour clore un ticket une fois que le ticket aura été résolu par le responsable du ticket.

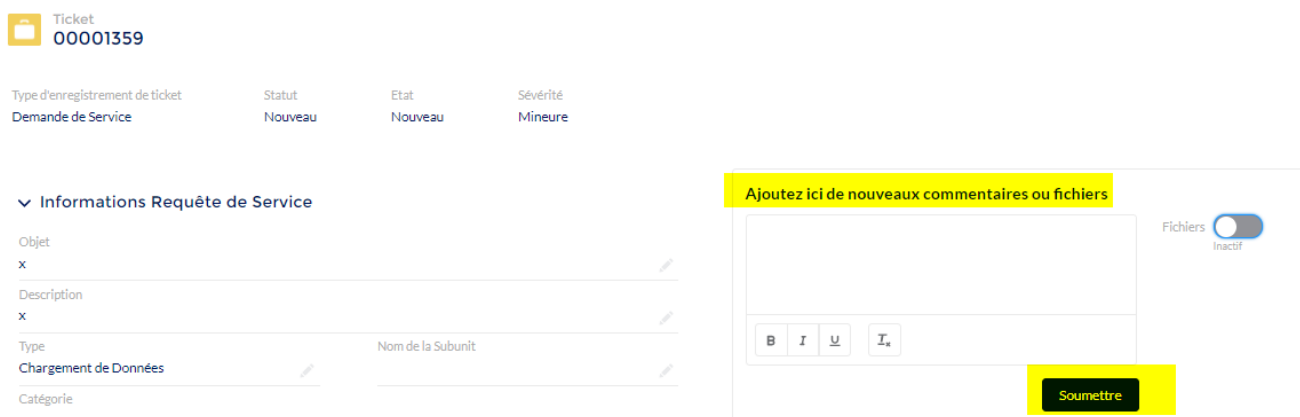
N'oubliez pas de cliquer sur "envoyer" pour sauvegarder vos modifications.

Dans cette situation, un email sera automatiquement envoyé à Neo.

- 17 -

2) COMMENT AJOUTER UN COMMENTAIRE ?

Il existe une section "commentaire" à droite du ticket. Cliquez sur "ajouter un commentaire" :



The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there's a 'Ticket' header with the number '00001359'. Below this, there are four columns: 'Type d'enregistrement de ticket' (Demande de Service), 'Statut' (Nouveau), 'Etat' (Nouveau), and 'Sévérité' (Mineure). A section titled 'Informations Requête de Service' is expanded, showing fields for 'Objet' (x), 'Description' (x), 'Type' (Chargement de Données), and 'Catégorie'. To the right, there's a yellow box with the text 'Ajoutez ici de nouveaux commentaires ou fichiers'. Below this is a text area with a rich text editor toolbar (B, I, U, I_a). A toggle switch for 'Fichiers' is set to 'Inactif'. A yellow 'Soumettre' button is at the bottom right of the comment section.

Si vous mettez à jour un champ et que vous souhaitez en informer le responsable du ticket, n'oubliez pas d'ajouter un commentaire. En effet, sans cela, aucun email ne sera envoyé au responsable du ticket.

Il est important de préciser que cela permet aussi de mettre à jour automatiquement le statut du ticket lorsque celui-ci est au statut "non-conforme" ou "feedback client".

Tous les commentaires ajoutés par le responsable du ticket seront aussi ajoutés dans cette section.

3) COMMENT CLONER UN TICKET ?

Il peut être utile et plus rapide de cloner un ticket lorsqu'un précédent ticket a été fermé automatiquement suite à l'absence de retour de votre part dans un délai maximum de 3 semaines (en fonction du statut dans lequel se trouvait votre ticket).

Il en est de même si vous rencontrez un problème identique à un ticket déjà reporté et fermé.

Pour se faire, il vous suffit d'ouvrir le ticket que vous souhaitez cloner et cliquer sur le bouton « cloner » qui se trouve à droite du ticket.

The screenshot shows the NeoCare web application. At the top, there's a header with 'Neo Care' and navigation links: 'Accueil', 'Tickets', and 'Contacter le Support'. Below this is a sub-header with 'En attente de mon retour', 'Tickets ouverts', 'Tickets fermés', and 'Tickets de mon équipe'. The main section is titled 'NeoCare - My Open Cases' and shows a list of tickets. The first ticket is selected, and a 'Cloner' button is highlighted in yellow. The ticket details are as follows:

	Numéro de ticket ↑	Type d'enregistrement de ticket	Nom du contact	Objet	Statut	Date/	
1	00001350	Demande de Service	Manager TF1	x	Nouveau	11/07	Nouveau

Below the table, there are controls for the list view, including a search bar and a 'Cloner' button.

4) LES DIFFERENTS STATUTS D'UN TICKET ET LES ACTIONS NECESSAIRES COTE CLIENT

Voici les différents statuts que peut prendre un ticket au cours de sa vie :

- **Nouveau** : Vous créez un ticket.
- **Qualification** : Un agent Neo appelé dispatcher effectue la première analyse
- **Non conforme*** : Quand les informations fournies sont erronées
Une action est alors nécessaire de votre côté. Il vous faut ajouter un commentaire qui contiendra les informations demandées par le dispatcher. Grâce à cela, le statut du ticket sera automatiquement mis à jour et prendra la valeur "En attente d'acceptation".

Si aucun commentaire n'est ajouté, le statut du ticket ne sera pas mis à jour et restera à "non conforme".

Sans réponse de votre part dans un délai de 3 jours, un email de relance vous sera envoyé et 4 jours plus tard, le ticket sera automatiquement clos.

- **En attente d'acceptation** : Le dispatcher doit valider la cohérence des nouvelles informations fournies
- **Accepté** : La première analyse est validée car toutes les informations fournies sont cohérentes
- **Analyse Support** : Le responsable du ticket traite le ticket
- **Feedback client*** : Des informations qui permettraient de traiter le ticket rapidement et efficacement n'ont pas été fournies et le dispatcher ne pouvait s'en rendre compte lors de la première analyse.

Une action est alors nécessaire de votre côté. Il vous faut ajouter un commentaire qui contiendra les informations demandées. Grâce à cela, le statut du ticket sera automatiquement mis à jour et prendra la valeur "Analyse en cours".

Si aucun commentaire n'est ajouté, le statut du ticket ne sera pas mis à jour et restera à "Feedback client".

Sans réponse de votre part dans un délai d'une semaine, un email de relance vous sera envoyé et une semaine plus tard le ticket sera automatiquement clos (sauf pour les tickets de type « demande de service » qui resteront ouvert jusqu'à une fermeture manuelle par le Service Manager.)

- Analyse R&D : Quand l'erreur ou la demande de service a été reportée à l'équipe R&D.
- Analyse Integration : Quand l'erreur ou la demande de service a été reportée à l'équipe GIS.
- En attente de livraison : Lorsque l'erreur est résolue côté R&D et que la correction doit être livrée sur la plateforme de production.
Lorsque la demande d'évolution produit a été acceptée et doit être livrée sur la plateforme de production.

Lorsque la demande de service doit être délivrée à une date précise.

- Résolu* : Lorsque le ticket est résolu par le responsable du ticket
Sans réponse de votre part dans un délai d'une semaine, un email de relance vous sera envoyé et deux semaines plus tard le ticket sera automatiquement clos
- Clos : Lorsque le ticket est clos

* Action côté client


* Action côté client

5) COMMENT CLÔTURER UN TICKET ?

Il est maintenant de la responsabilité du client de clôturer un ticket une fois que ce dernier a été résolu par le responsable du ticket.

La dernière section du ticket appelée "Acceptation/rejet de la résolution Neo" doit être utilisée une fois que le ticket a été résolu par le responsable du ticket. La résolution proposée sera indiquée dans la section "commentaire".

Il vous faut alors cliquer sur le bouton "modifier" du ticket et indiquer si vous acceptez ou rejetez cette résolution :

 Ticket
00001351

Modifier

Type d'enregistrement de ticket
Erreur

Statut
Résolu

Etat
En Attente Validation Client

Sévérité
Mineure

▼ Informations Incident

Objet
x

Description
x

Type
Voyages d'Affaires


Catégorie

Nom de la Subunit

Résolution

* Commentaires sur Résolution

B *I* U



* Statut Résolution
-- Aucun --
-- Aucun --
Résolution Acceptée
Résolution Rejetée

Soumettre

Si vous sélectionnez "Résolution acceptée", le ticket sera clos et ne pourra être rouvert Si vous sélectionnez "Résolution rejetée", le ticket sera rouvert.

Vous pouvez ajouter un commentaire via le champ "commentaire sur la résolution", un email sera alors envoyé à Neo.

Il vous faut clôturer un ticket dans un délai de trois semaines sinon le ticket sera automatiquement fermé. Un email de relance vous sera automatiquement envoyé au bout d'une semaine.

V) LA GESTION D'INFORMATION

Sont disponible dans cette section tous les guides utilisateurs relatifs aux différentes applications Neo.

1) RECHERCHE D'INFORMATION

Cette section décrit comment rechercher des informations dans l'outil Neo Care.

a) Chercher un Document

1. Dans le champ Rechercher dans, saisissez votre mot clé. Neo Care recherche les mots saisis dans les titres des documents ainsi que dans leur contenu, fichiers Adobe Acrobat PDF inclus.
■
2. Cliquez sur OK

VI) RAPPORTS

En fonction de vos accès, vous ne verrez peut être pas cette section.

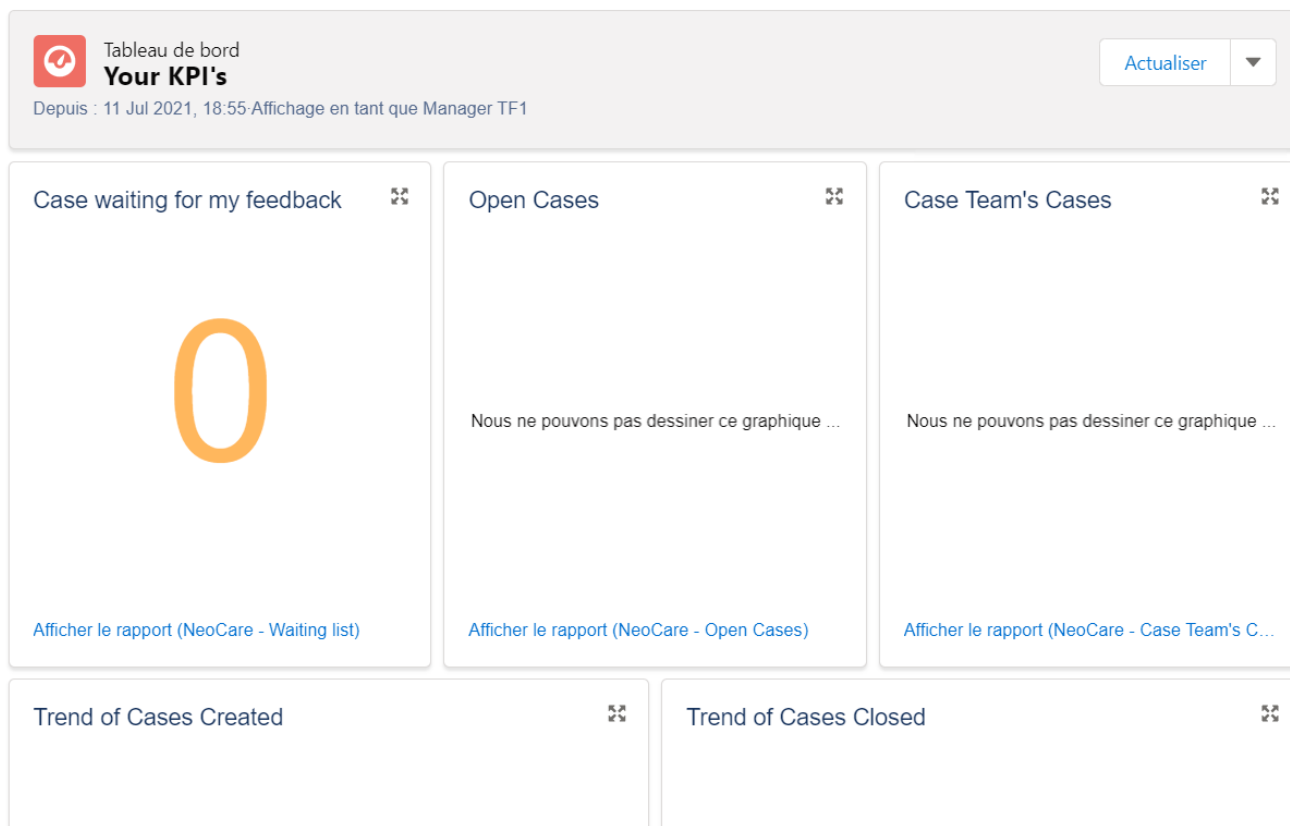
Pour ceux qui ont accès, il existe différents rapports disponibles et liés à votre profil.

1) PAGE D'ACCUEIL DE L'ONGLET « RAPPORTS »

a) Accès client Exécutif

Pour les utilisateurs qui ont un accès Client Exécutif, 5 rapports sont disponibles :

- Open cases – detailed: Cela correspond à la liste de tous les tickets ouverts avec une vue sur leur statut actuel ainsi que la description de chaque ticket.



2) COMMENT EXÉCUTER UN RAPPORT ?

Pour exécuter un rapport, il vous suffit de cliquer sur le nom du rapport. Une fois cela effectué, vous aurez accès à un graphique ainsi qu'au tableau :



Rapport : Tickets
NeoCare - Open Cases

Rechercher... Ajouter un graphique

Nombre total d'enregistrements

2

Date d'ouverture	Statut	Propriétaire du ticket	Nom du compte	Ancienneté	Numéro de ticket
juillet 2021 (2)	Nouveau (1)	Dispatch Queue		1	00001359
	Sous-total				
	Résolu (1)	Dispatch Queue		0	00001361
	Sous-total				
Sous-total					
Total (2)					

3) QUELLES SONT LES ACTIONS DISPONIBLES SUR UN RAPPORT ?

a) Détails des colonnes

En cliquant sur la flèche de la colonne vous pouvez modifier les données.

Rapport : Tickets
NeoCare - Open Cases

Nombre total d'enregistrements
2

Date d'ouverture	Statut	Propriétaire du ticket	Nom du compte	Ancienneté	Numéro de ticket
juillet 2021 (2)	Nouveau (1)	Dispatch Queue		1	00001359
	Sous-total				
	Résolu (1)	Dispatch Queue		0	00001361
	Sous-total				
Sous-total					
Total (2)					

- Tri croissant
- Tri décroissant
- Grouper les lignes par ce champ
- Grouper les colonnes par ce champ
- Retirer la colonne

VII) KNOWLEDGE

Dans le but de mieux vous accompagner et de fluidifier la gestion des incidents clients, Neo Technology Group fait le choix de partager ses connaissances en mettant à votre disposition une base de connaissance en ligne.

Cette base de connaissance contient plus de 700 articles qui peuvent être des FAQ, Troubleshooting ou des how to.

Les articles sont disponibles en anglais et en français.

Les avantages de cette base d'articles sont :

- Recevoir une réponse immédiate à vos questions
- Améliorer votre expérience utilisateur
- Enrichir vos connaissances ainsi que celles de vos collègues

En conclusion, vous gagnerez en efficacité et la satisfaction client sera améliorée.

1) COMMENT CHERCHER UN ARTICLE ?

Lorsque vous tapez dans la barre de recherche un mot clé



Résultats de recherche

Tout

Knowledge

Tickets

Réduire la liste

Knowledge

5+ résultats • Trié par Pertinence ▼

[Qu'est-ce qu'un segment passif ?](#)

000001979 • Dernière modification

Un segment passif est un segment factice entré dans un GDS et correspondant à une réservation...Qu'est-ce qu'un segment passif ?

[Comment vérifier quel format de segment passif est défini ?](#)

000002364 • Dernière modification

ouvrir l'implant depuis la liste. Les détails de l'implant et le format du segment passif...Admin Suite permet de vérifier le format de segment passif défini pour un implant.

[\[Hôtel\] Ajouter un numéro de téléphone dans les segments passifs](#)

000001566 • Dernière modification

téléphone d'un hôtel dans un segment passif. Les agences de voyages nécessitant l'ajout de ces...Est-il possible d'insérer le numéro de téléphone de l'hôtel dans un segment passif ?

Pour la réservation d'un hôtel avec CDS, le nom de propriété ne s'affiche pas en entier dans le segment passif Amadeus

Les articles les plus en adéquation avec les mots clés que vous avez indiqués seront alors affichés.

2) COMMENT DONNEZ SON AVIS SUR UN ARTICLE EXISTANT ?

a) Rate an article

Si vous pensez qu'un article est particulièrement utile, vous pouvez noter cet article. Pour ce faire, il vous faut aller en bas de l'article et cliquer sur l'onglet « J'aime » ou « Je n'aime pas ».



[Hôtel] Ajouter un numéro de téléphone dans les segments passifs

🕒 23 janv. 2020 • Knowledge

Statut de publication

Publié

Question

Est-il possible d'insérer le numéro de téléphone de l'hôtel dans un segment passif ?

Statut de validation

Not Validated

Nombre total de vues de l'article

1

Numéro de l'article

000001566

Langue

Français

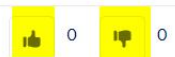
Titre

[Hôtel] Ajouter un numéro de téléphone dans les segments passifs

Nom de l'URL

Hotel-Ajouter-un-numero-de-telephone-dans-les-segments-passifs

Cet article a-t-il été utile ?



Cela nous permettra d'améliorer les articles qui n'ont pas reçu une bonne note et également d'améliorer le moteur de recherche.