



Documentation utilisateur
Plateforme SAV GRECO-ERP

© 2026

SOMMAIRE

1. Les profils utilisateurs	3
2. Connexion	3
3. Espace Client	4
Tableau de bord	4
Créer un ticket.....	4
Suivre et échanger sur un ticket	5
Quand le ticket est marqué « Résolu »	5
Évaluer la prise en charge.....	5
4. Espace Responsable client	5
5. Espace Agent SAV	5
6. Espace Technicien	7
7. Espace Responsable SAV.....	7
Tableau de bord « Pilotage SAV »	7
Statistiques détaillées.....	7
Exporter les données.....	8
8. Espace Administrateur	8
Créer un nouvel utilisateur	8
Créer une nouvelle organisation cliente	9
9. Base de connaissances	9
Questions fréquentes	10

La plateforme SAV GRECO-ERP centralise la déclaration, le suivi et le traitement des demandes d'assistance auprès du Service Après-Vente GRECO-ERP, à l'adresse www.grecosav.online.

1. Les profils utilisateurs

Six profils y ont accès, chacun avec ses propres menus et droits :

Profil	Rôle
Client	Déclare et suit ses propres tickets
Responsable client	Supervise tous les tickets de son organisation
Agent SAV	Traite les tickets : qualification, réponse, affectation
Technicien	Réalise les interventions qui lui sont confiées
Responsable SAV	Pilote l'activité : statistiques, SLA, affectations
Administrateur	Paramètre la plateforme (utilisateurs, référentiels, sécurité)

Les sections suivantes sont organisées par profil : allez directement à la vôtre.

2. Connexion

Ouvrez www.grecosav.online : la page de connexion s'affiche directement.

1. Saisissez votre **identifiant** (votre adresse e-mail) et votre **mot de passe**.
2. Cochez **Se souvenir de moi** pour rester connecté plus longtemps sur cet appareil.
3. Cliquez sur **SE CONNECTER**.

Vous arrivez sur votre tableau de bord, différent selon votre profil (voir les sections suivantes).

Mot de passe oublié

1. Sur la page de connexion, cliquez sur **Mot de passe oublié ?**.
2. Saisissez votre adresse e-mail et validez.
3. Si un compte existe avec cette adresse, un e-mail contenant un lien de réinitialisation vous est envoyé. Ce lien est valable **60 minutes**.

4. Ouvrez le lien, choisissez un nouveau mot de passe (10 caractères minimum) et confirmez-le.

Compte bloqué ou non habilité

- Après plusieurs échecs de connexion consécutifs, le compte est bloqué temporairement (durée fixée par l'administrateur) : patientez puis réessayez, ou contactez votre administrateur GRECO-ERP.
- Si vous n'avez pas encore de compte, la page de connexion rappelle : « *Vous n'êtes pas encore habilité ? Contactez votre administrateur GRECO-ERP.* »

3. Espace Client

Tableau de bord

Dès la connexion, vous voyez : le nombre total de tickets, ceux ouverts, en cours et résolus/clôturés, ainsi que vos derniers tickets. Cliquez sur une ligne pour ouvrir le ticket.

Créer un ticket

Cliquez sur **+ NOUVEAU TICKET**, puis renseignez :

Champ	Détail
Module concerné	GRECO Le module lié à la demande (Budget, Comptabilité, RH...) — optionnel
Type de demande	Incident, Anomalie, Demande d'assistance, d'information, de formation, d'évolution, d'intervention, Autre
Niveau de priorité *	Critique, Haute, Normale, Faible — indicative : le SAV peut l'ajuster
Objet *	Résumé en une ligne
Description *	Détail de l'incident ou de la demande
Pièce jointe	Capture d'écran, PDF, document... (extension et taille contrôlées)

Après validation, un numéro unique est généré (format SAV-AAAA-NNNNNN, ex. SAV-2026-000125) : notez-le, il identifie votre demande dans tous les échanges. Vous recevez aussi un e-mail de confirmation.

Suivre et échanger sur un ticket

Ouvrez le ticket depuis la liste **Tickets** ou votre tableau de bord pour voir :

- ses informations (module, priorité, statut, agent en charge),
- la **conversation** complète avec l'équipe SAV,
- l'**historique** des événements (création, affectation, changements de statut).

Pour répondre : écrivez votre message dans la zone en bas de la conversation, joignez un fichier si besoin, puis cliquez sur **Envoyer**. Vous êtes notifié (par e-mail et dans la cloche de notifications) à chaque réponse ou changement de statut.

Quand le ticket est marqué « Résolu »

Deux boutons apparaissent sur le ticket :

- **CONFIRMER LA RÉOLUTION** : le ticket passe en statut Clôturé.
- **LE PROBLÈME PERSISTE** : le ticket est automatiquement réouvert et repris par l'équipe SAV.

Évaluer la prise en charge

Une fois le ticket clôturé, une note de satisfaction (1 à 5 étoiles) avec commentaire libre vous est proposée sur la fiche du ticket.

4. Espace Responsable client

Le Responsable client dispose des mêmes écrans qu'un Client (création de ticket, conversation, confirmation/réouverture, évaluation), avec une différence : la liste **Tickets** et le tableau de bord affichent **tous les tickets de son organisation**, pas seulement les siens. Cela permet de suivre l'ensemble des demandes déclarées par les collaborateurs de son entreprise auprès du SAV GRECO-ERP.

5. Espace Agent SAV

Tableau de bord

Vue d'ensemble des tickets SAV : Total, Nouveaux, En cours, En attente client, Critiques, En retard — avec la liste des derniers tickets et leur état SLA (dans les délais, échéance proche, délai dépassé).

Rechercher et filtrer

Depuis **Tickets**, filtrez par mot-clé (numéro, objet), statut, priorité ou module.

Traiter un ticket

Sur la fiche d'un ticket, le panneau **Actions SAV** permet de :

- **Mettre à jour le statut** (voir le cycle de vie ci-dessous),
- **Modifier la priorité** si celle proposée par le client doit être ajustée,
- **Affecter** un agent SAV et/ou un technicien (un agent peut aussi s'auto-affecter pour « prendre en charge » un ticket non affecté).

Dans la conversation, répondez normalement pour un échange visible du client, ou cochez **Note interne** pour un message réservé aux équipes SAV (jamais visible du client) — utile pour des informations techniques internes.

Cycle de vie d'un ticket

flowchart LR

```
A[Nouveau] --> B[En qualification]
B --> C[Affecte]
C --> D[En cours]
D --> E[En attente client / technique]
E --> D
D --> F[Resolu]
F -->|Client confirme| G[Cloture]
F -->|Probleme persiste| D
B --> H[Rejete]
C --> I[Annule]
```

Les libellés, couleurs et l'ordre de ces statuts sont paramétrables par l'administrateur (voir Espace Administrateur).

Interventions

Depuis la fiche du ticket, **+ Ajouter une intervention** permet d'enregistrer une intervention technique (voir Espace Technicien) directement depuis l'espace Agent SAV si besoin.

6. Espace Technicien

Un technicien ne voit que les tickets sur lesquels une intervention lui a été confiée. Il peut répondre, changer le statut, et surtout enregistrer ses interventions.

Enregistrer une intervention

Sur la fiche du ticket, **+ Ajouter une intervention**, puis renseignez :

Champ	Détail
Technicien	Pré-rempli avec le technicien affecté
Date, heure de début, heure de fin	Créneau de l'intervention
Type d'intervention	Libre (ex. « à distance », « sur site »)
Diagnostic	Cause identifiée
Actions réalisées	Détail des opérations effectuées
Résultat	Issue de l'intervention
Pièce jointe	Capture, log, document lié à l'intervention

Chaque intervention enregistrée s'ajoute à l'historique du ticket, visible par l'équipe SAV et les techniciens (le détail technique n'est pas affiché au client ; pour l'informer, répondez-lui aussi dans la conversation).

7. Espace Responsable SAV

Le Responsable SAV a accès à tout ce que voit un Agent SAV, plus le pilotage global.

Tableau de bord « Pilotage SAV »

Indicateurs clés (KPI) : Total, En cours, Clôturés, Critiques, En retard, Résolus/semaine, délai moyen de première réponse, délai moyen de résolution, respect des SLA (%), satisfaction client (/5) — avec deux graphiques : répartition des tickets par module et par client.

Statistiques détaillées

Depuis le menu **Statistiques**, filtrez par période (du / au) pour affiner tous les indicateurs, dont en plus : le taux de résolution, le taux de réouverture, et une analyse par technicien.

Exporter les données

Depuis la page Statistiques, le bouton **Exporter en CSV (Excel)** télécharge un rapport (numéro, client, date, objet, module, priorité, statut, technicien, délai de résolution) directement exploitable dans Excel ou LibreOffice.

8. Espace Administrateur

Le menu **Administration** regroupe tous les réglages de la plateforme.

Page	Ce qu'on y fait
Utilisateurs	Créer/modifier un compte : prénom, nom, e-mail, téléphone, rôle, client rattaché, mot de passe, statut actif/inactif, case « responsable client »
Clients	Créer/modifier une organisation cliente : code, nom, contact, statut actif/inactif, notes ; liste des utilisateurs rattachés
Rôles & permissions	Cocher les permissions accordées à chaque rôle, ou créer un rôle personnalisé
Modules GRECO-ERP	Liste des modules proposés à la création d'un ticket (libellé, ordre, actif)
Types de demande	Liste des catégories de demande (Incident, Anomalie...)
Priorités & SLA	Nom, couleur, ordre, délai de prise en charge et de résolution cible (en minutes) par priorité
Statuts	Nom, couleur, ordre, et si le statut marque la fin du workflow (« clôture »)
Paramètres	Nom de l'application, e-mail expéditeur des notifications, taille maximale et extensions autorisées des pièces jointes, tentatives de connexion max., durée de blocage, expiration de session
Journal d'audit	Trace en lecture seule des actions sensibles (connexions, créations, changements de statut...) avec date, utilisateur et IP — non modifiable

Créer un nouvel utilisateur

1. **Administration > Utilisateurs > + Nouvel utilisateur.**
2. Renseignez son identité, son e-mail (identifiant de connexion) et un mot de passe initial.

3. Choisissez son **rôle** et, s'il s'agit d'un client, l'**organisation** à laquelle il est rattaché.
4. Cochez **Responsable client** s'il doit voir tous les tickets de son organisation.

Créer une nouvelle organisation cliente

Administration > Clients > + Nouveau client, renseignez le nom (le code est proposé automatiquement), puis créez ses utilisateurs depuis la fiche client.

Notifications

Chaque événement important déclenche deux choses : une notification interne (icon **Notifications** en haut de l'écran, avec un badge indiquant le nombre de non lues) et un e-mail. Cliquez sur une notification pour ouvrir directement le ticket concerné ; **Tout marquer comme lu** vide le badge.

Événement	Qui est notifié
Ticket créé	Le demandeur (confirmation) et tous les agents SAV
Nouveau message	Le demandeur si le SAV répond ; l'agent affecté (ou tous les agents) si le client répond
Ticket affecté	L'agent et/ou le technicien affectés
Changement de statut	Le demandeur
Ticket résolu	Le demandeur (avec les boutons de confirmation)
Ticket clôturé	Le demandeur
Ticket réouvert	L'agent affecté, quand le client indique que le problème persiste
Alerte SLA	L'agent affecté (ou les agents), quand l'échéance de résolution approche

Les notes internes ne génèrent jamais de notification vers le client.

9. Base de connaissances

Accessible à tous les profils depuis le menu **Base de connaissances** : une recherche par mot-clé et une liste d'articles rédigés par le SAV à partir des

incidents récurrents. Avant de créer un ticket, cela vaut la peine d'y chercher une solution déjà documentée.

Les profils disposant de la permission correspondante (Agent SAV, Responsable SAV, Administrateur) voient en plus un bouton **Gérer les articles**, pour créer ou modifier un article : titre, module concerné, contenu, et case **Publié** (un article non publié reste un brouillon invisible des clients).

Questions fréquentes

J'ai oublié mon mot de passe. Utilisez **Mot de passe oublié ?** sur la page de connexion (voir Connexion ci-dessus).

Mon compte semble bloqué après plusieurs essais. Patientez la durée de blocage configurée puis réessayez, ou contactez votre administrateur pour le débloquent.

Ma pièce jointe est refusée. Seules certaines extensions et une taille maximale sont autorisées (réglage visible par l'administrateur dans Paramètres). Compressez le fichier ou demandez à l'administrateur d'élargir les extensions autorisées si nécessaire.

Je ne vois pas un ticket que je devrais voir. Vérifiez que votre compte est bien rattaché à la bonne organisation cliente, ou que vous êtes bien affecté comme agent/technicien sur ce ticket. Un Responsable client ou l'administrateur peut vous rattacher correctement.

Comment contacter l'administrateur ? Si vous n'avez pas encore de compte ou rencontrez un problème d'accès, la page de connexion rappelle de contacter votre administrateur GRECO-ERP ; sinon, adressez-vous à votre Responsable SAV.