

Sommaire

Accès à l'Extranet	. 1
Création d'une nouvelle demande	. 1
Visualiser l'état d'avancement des demandes en cours	. 4
Visualiser les détails d'une demande	. 5

Accès à l'Extranet

Il faut se rendre à l'adresse : <u>http://www.support.rte-technologies.com</u>

L'authentification est effectuée à l'aide de :

- Votre adresse email
- Le mot de passe fourni par RTE Tech.

Création d'une nouvelle demande



1- Il faut cliquer sur le bouton « Création d'une nouvelle demande » :

éation d'une nouvelle emand	les à prendre en compte	Demandes en cours	Demandes résolues pour le client	Attente retour matériel	Demandes clôturées
LINEATION D'OINE NOOVELI				0	
Nature " :	Nouvelle installatio	on 👻	Criticit	e: Standard 🔻	
Cree par :	joel.gallot@renv	VICK-HINDE.IF			
nue .	1				
Date souhaitee du :	Au :				
Chauffeur (Nom) :			Chauffeur (Telephone):	
Immatriculation * :					
Contact sur site (Nom) * :			Contact sur site (Téléphone)	* ·	
Adresse d'intervention * :			contact sur site (relephone)	234	
Code postal d'intervention * :			Villa d'intercention	*.	
coue postal d'intervention ;			Ville d Intervention		
Resume :	Merci d'indiqu utiles pour la	ler ici toute info 1 demande d'instal:	rmation complementaire Lation.	: ou commentaire	
					200
		En	voyer		

- 2- Le champ « Nature » : détermine le type de demande.
 - <u>Nouvelle installation</u> : pour toute demande d'équipement d'un nouveau véhicule dans la flotte hors remplacements.
 - <u>Matériel</u> : pour toutes les demandes concernant des problèmes matériels (écrans, boitiers, câblages...) hors casse ou remplacements de matériel.
 - <u>Logiciel</u>: pour tous les problèmes concernant l'utilisation de l'application « RTE Geoloc Client »
 - <u>Démontage / remontage</u> : pour toutes les demandes de déplacement du matériel de l'ancien véhicule (démontage) vers le nouveau véhicule de remplacement (remontage).
 - <u>Casse / Vol / Echange matériel</u> : pour toute demande concernant un remplacement de matériel ne nécessitant pas l'intervention d'un technicien.
- Remplir les champs affichés selon les informations à votre disposition.
 Plus les informations indiquées seront précises, plus le traitement de la demande sera efficace.

Les champs marqués d'un « * » sont obligatoires.

4- Valider la création de la nouvelle demande en cliquant sur le bouton « Envoyer » :



ation d'une nouvelle demande	Demanc	les à prendre en compte	Demandes en cours	Demandes résolues pour le client	Attente retour matériel	Demandes clôturé
réation d'une n	OUVELI	le demande				
1	Vature * :	Nouvelle installat	ion 👻	Criti	cité : Standard 🔻	
c	réé par :	joel.gallot@fer	wick-linde.fr			
	Titre * :					
Date souha	aitée du :	Au	1			
Chauffeu	r (Nom) :			Chauffeur (Télépho	ine) :	
Immatricu	lation * :					
oordonnées pour l'inte	ervention				1100-100 P	
Contact sur site i	(Nom) * :			Contact sur site (Téléphon	e) * :	
Adresse d'interv	ention * :					
Code postal d'interv	ention * :			Ville d'interventio	on *:	
1	Résumé :	Merci d'indiq utiles pour l	uer ici toute inf a demande d'insta	ormation complémentai llation.	re ou commentaire	

5- Vous pouvez vérifier la bonne création de la demande en allant dans « Demandes à prendre en compte » :

ation d'une nouvell demande	Demandes à prendre en Demandes en cours compte	Demand pour	es résolues le client	Attente ret	tour matéri	el Demandes	clôturée
Demandes à Exporter la liste	prenare en compte				TOUS		82
N° d'incident	Titre	Contact	Date création	Date résolution	Nature	Immatriculation	Statut
CAS-01647-7M64BW	Fenwick ORLEANS : Vérfier le C4 du vh : 467DVS78		26/11/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01658-C8HSZD	Fenwick ORLEANS - Check C4 du vh : BS269RN		29/11/2011		Matériel	BS 269 RN	Nouvea
AS-01677-G6N5WC	Fenwick CLERMONT - Check C4 du vh : 844DPQ78		29/11/2011		Matériel	844 DPQ 78	Nouvea
CAS-01704-QVXT9F	FL- Demande mise à jour: (GEOLOC-721) PND Cartographie figée- Antenne RUNGIS _ tech J-M Geuffroy - vh 980 EPA 78		30/11/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01812-Z5CC7C	FL- Demande mise à jour: (GEOLOC-708) Demande RDV Démontage / remontage X1 Agence Lille		02/12/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01946-FKT7NT	FENWICK - Check C4 Fenwick id 8140 vh 220 DZH 78		15/12/2011		Matériel	220 DZH 78	Nouvea
AS-01965-1WZ6CW	Fenwick : Check C4 Fenwick id 9645 BK 135 VX ALAIN VALVASON		16/12/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01966-14T1VC	Fenwick : Check C4 Fenwick id 9900 BS 587 GF		16/12/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01983-XHJ8Y3	Fenwick : Check C4 Fenwick id 10002		20/12/2011		Logiciel		Nouvea
CAS-02363-66WLQ6	test874687		22/02/2012		Logiciel		Nouvea
	12						

Votre demande doit apparaitre dans la liste avec un n° d'incident.



Visualiser l'état d'avancement des demandes en cours

Il faut se rendre dans une des vues disponibles :

• <u>Demandes à prendre en compte</u> : il s'agit des demandes créées dans notre système mais pour lesquelles aucune action n'a encore été menée.

éation d'une nouvell demande	Demandes à prendre en Demandes en cours compte	Demand pour	es résolues le client	Attente ret	our matéri	el Demandes	clôturée
Demandes à p Exporter la liste	prendre en compte				TOUS		22
N° d'incident	Titre	Contact	Date création	Date résolution	Nature	Immatriculation	Statut
CAS-01647-7M64BW	Fenwick ORLEANS : Vérfier le C4 du vh : 467DVS78		26/11/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01658-C8HSZD	Fenwick ORLEANS - Check C4 du vh : BS269RN		29/11/2011		Matériel	BS 269 RN	Nouveau
AS-01677-G6N5WC	Fenwick CLERMONT - Check C4 du vh : 844DPQ78		29/11/2011		Matériel	844 DPQ 78	Nouvea
CAS-01704-QVXT9F	FL- Demande mise à jour: (GEOLOC-721) PND Cartographie figée- Antenne RUNGIS _ tech J-M Geuffroy - vh 980 EPA 78	(30/11/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01812-Z5CC7C	FL- Demande mise à jour: (GEOLOC-708) Demande RDV Démontage / remontage X1 Agence Lille		02/12/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01946-FKT7NT	FENWICK - Check C4 Fenwick id 8140 vh 220 DZH 78		15/12/2011		Matériel	220 DZH 78	Nouvea
AS-01965-1WZ6CW	Fenwick : Check C4 Fenwick id 9645 BK 135 VX ALAIN VALVASON		16/12/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01966-14T1VC	Fenwick : Check C4 Fenwick id 9900 BS 587 GF		16/12/2011		Matériel		Nouvea
CAS-01983-XHJ8Y3	Fenwick : Check C4 Fenwick id 10002		20/12/2011		Logiciel		Nouvea
CAS-02363-66WLQ6	test874687		22/02/2012		Logiciel		Nouvea
	12						

- <u>Demandes en cours</u> : il s'agit des demandes ouvertes, en cours de traitement et pour lesquelles le problème signalé n'est pas encore résolu.
- <u>Demandes résolues pour le client</u> : il s'agit des demandes ouvertes, en cours de traitement et pour lesquelles le problème signalé est résolu (par exemple : une demande pour laquelle le support RTE TECH a encore une analyse du matériel retourné à effectuer).
- <u>Attente retour matériel</u> : il s'agit des demandes ouvertes, pour lesquelles une intervention a été effectuée et dont le support RTE TECH attend le retour du matériel défectueux ou non utilisé.
- <u>Demandes clôturées</u> : il s'agit des demandes closes pour le support RTE TECH, c'est-à-dire dont les traitements post-intervention sont terminés.



Visualiser les détails d'une demande

Il suffit de cliquer sur la ligne correspondant à la demande que vous souhaitiez visualiser :

éation d'une nouvell demande	Demandes à prendre en Demande compte	s en cours	Demande pour l	s résolues e client	Attente retou	r matériel Der	nandes clôturées
Demandes er Exporter la liste	n cours					TOUS	83
N° d'incident	Titre	Contact	Date création	Date résolution	Nature	Immatriculation	Statut
CAS-01011-352W2C	(GEOLOC-389) Connexion USB/PND _ Agence RUNGIS tech R LOPES		27/07/2011		Matériel	218 DZH 78	RTE : Matériel à expédier
CAS-01013-ZV4CXN	TR: FL- Demande rouverte: (GEOLOC-357) Ecran PND cassé _ Antenne Libercourt _ Technicien O LONCHAMP		27/07/2011		Casse / Vol / Echange matériel		Client : Attente réception matériel
CAS-01017-NVF34G	TR: FL- Demande commentée: (GEOLOC-464) Tâche noire sur Ecran PND _ Agenc IDF Sud _ S AMOUR _ AW 221 KW		27/07/2011		Casse / Vol / Echange matériel		Client : Attente réception matériel
AS-01018-RF0PNN	TR: FL- Demande rouverte: (GEOLOC-373) PND _écran fendu _ Agence de Metz _ Tehc R BOUNAAS		27/07/2011		Matériel		Client : Attente réception matériel
CAS-01019-LB5TW4	TR: FL- Demande rouverte: (GEOLOC-355) Ecran PND Fissuré _ Antenne Nîmes _ Serge BARRIL		27/07/2011		Casse / Vol / Echange matériel		Client : Attente réception matériel
CAS-01020-CLP91R	TR: FL- Demande mise à jour: (GEOLOC-272) PND écran cassé _ IDF NORD _ Eric GRAND	JIRA CRM Fenwick	27/07/2011		Matériel		Client : Attente réception matériel
CAS-01037-PPGLBV	fenwick 272 eric grand ecran casse	JIRA CRM Fenwick	02/08/2011		Casse / Vol / Echange matériel		RTE : Matériel a préparer
CAS-01045-26RQVB	fenwick 344 pelbois ligne blanche sur l'écran	JIRA CRM Fenwick	02/08/2011		Casse / Vol / Echange matériel		Client : Attente réception matériel
CAS-01048- GWV4DT	fenwick 437 Mr SIBILIA	JIRA CRM Fenwick	02/08/2011		Casse / Vol / Echange matériel		RTE : Matériel a préparer
CAS-01049-J5SG9D	FENWICK / 892 DPT 78 geoloc 479	BACQUET	02/08/2011		Matériel	892 DPT 78	RTE : Matériel a



Les détails de la demande sont présentés en 3 onglets :

• Général : les informations générales de la demande (résumé, contact, véhicule ...)

demande	prendre en pte	Demandes en cours	Demandes résolues pour le client	Attente retour matériel	Demandes clôtur
MANDE N° CAS-02619-	34FMN8 (DEMANDES EN COU	JRS)		
néral Intervention Notes					
Immatriculation :	BA 267 NQ				
Titre :	FL- (GEOLOG	C-861) Connexion PND / (C4 Antenne Chartres Tech	LeVaillant vh BA 267 NQ	
Date d'intervention :	4			Date de création : 30/0	3/2012
Date de résolution :	1			Date de clôture :	
Statut :	Installateur : a	attente intervention		Résolu ? NON	1
Contact :	[
Nature :	Matériel	7		Criticité : Stan	idard *
Résumé :	Gallot Joe	el created GEOLOC-8	61:		
	267 NO	Summary: Connex	tion PND / C4 Antenne	e Chartres Tech T Le	Vaillant vh BA
	10000 (1000 0	Key: GEOLOC	-861	CEOLOG 861	
		Project: GEOLOC	/10.33.130.34.8030/1	STOMSE/GEOLOC-001	

• Intervention : si une intervention sur site doit avoir lieu, les informations concernant cette dernière (personne à contacter, date prévue, adresse ...)

RTE TECH 🔇	Extran	et de consulta	tion des dema	ndes	[<u>Se déconnecter</u>]
Création d'une nouvelle Demande demande c	s à prendre en ompte	Demandes en cours	Demandes résolues pour le client	Attente retour matériel	Demandes clôturées
DEMANDE N° CAS-0261	9-34FMN8	(DEMANDES EN COU	IRS)		
Général Intervention Notes					1
Contact site pour intervention :					0
Adresse d'intervention :	18 Avenue gus	tave Eiffel			
Code postal d'intervention :	28630		Ville d'interv	vention : GELLAINVILLE	
Nº suivi colis :	1Z98F83F0493	112972	Nº bon de	retour : 1Z98F83F86915	527982
Détails intervention :					
		[Aide]	Support RTE Tec	ch : support@rte-technolog	jies.com ou 04 89 12 99 10



• Notes : historiques et détail des actions menées.

Vous pouvez rajouter vos remarques / questions / relances en créant une nouvelle note.

RTETECH 🔇 Extranet de consultation des demandes								
Création d'une nouvelle demande	Demandes à prendre en compte	Demandes en cours	Demandes résolues pour le client	Attente retour matériel	Demandes clôturées			
DEMANDE N° CA Précédent	S-01523-J8JMC1 (I	Demandes en couf	85)					
Cliquez ici pour ajo	outer vos commentaires							
Note créée le 12/01/2 j'ai relancé la r&d c	012 à 17:06 par Michael DE TR e jour l'analyse est toujo	REMEUGE urs en cours auprès du	support microsoft					
Note créée le 23/12/2 doublon des geoloc	011 à 11:20 par Charles Ruch -673 et geoloc-644.	e						
changement de statut [rte : transmis r&d	(niveau 3)] 12/01/2012 :	> n/a (fenwick linde)						